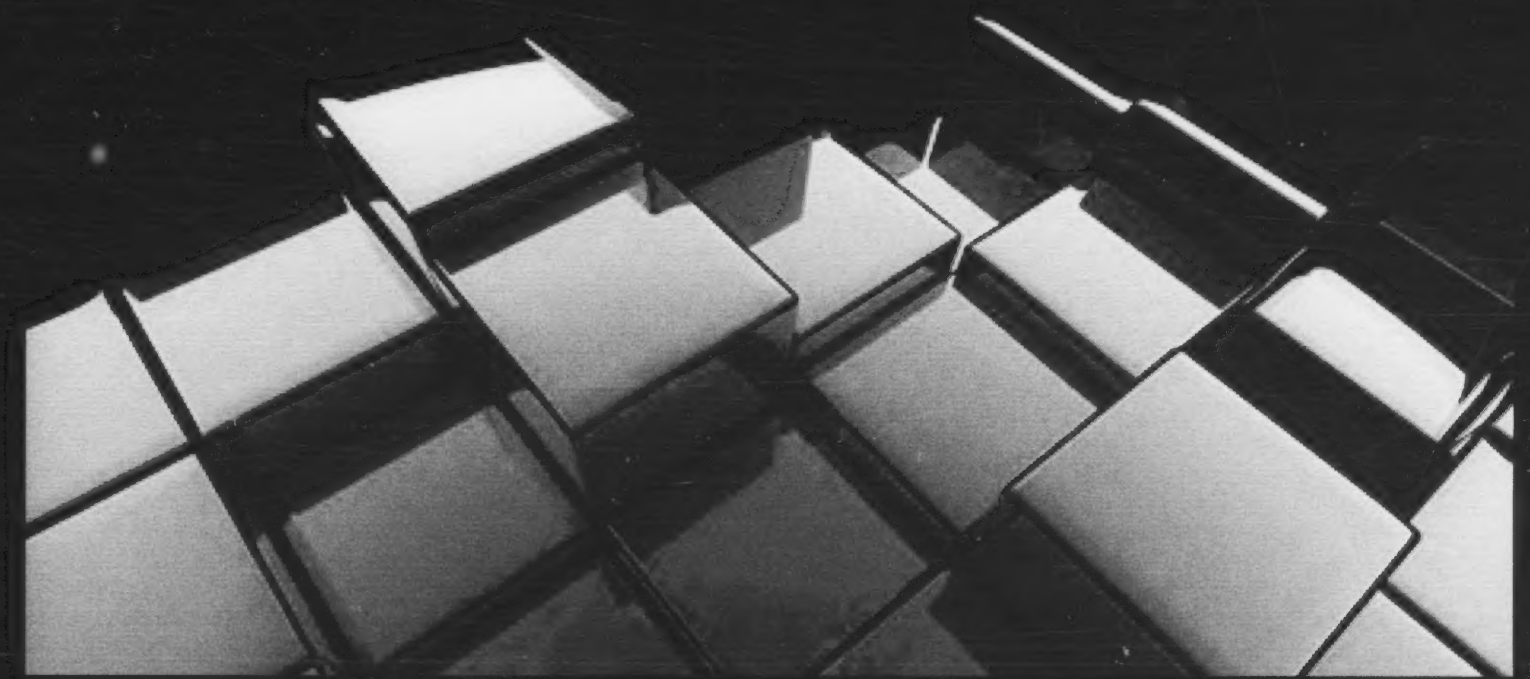
BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

JETER DES BASES SOLIDES 11-12

Rapport Annuel 2011-2012



JETER DES BASES SOLIDES

11-12

Rapport Annuel 2011-2012

Table des matières

Mot du directeur 2
Le BDIEP en bref 3
Objectif et buts 4
Examen systémique du G20 4
Révision des pratiques opérationnelles du BDIEP 5
Mesures de rendement 5
Mesures internes s'appliquant à la gestion des plaintes 7
Programmes du BDIEP 8
Programme de médiation 8
Vérification de l'assurance de la qualité dans les services de police 9
Vérification interne de l'assurance de la qualité 12
Sensibilisation et éducation 12
Plaintes contre la police 14
Plaintes 14
Résolution locale 15
Plaintes officielles déposées auprès du BDIEP 15
Nombre de plaintes déposées 15
Tendance des plaintes reçues par voie électronique 17
Traitement des plaintes 18
Processus d'examen préliminaire des plaintes 18
Types de plaintes 19
Plaintes jugées recevables/rejetées 19
Plaintes rejetées 19
Plaintes jugées recevables 21
Nombre de plaintes sur la conduite et sur les politiques et services par région 21
Enquêtes 24
Résultats possibles et processus décisionnel 27
Examens et appels 28
Sanctions et audiences disciplinaires 30
Exemples d'audiences disciplinaires 31
Décisions des agents des audiences 32
Pouvoirs du BDIEP 33
Pouvoirs du directeur 33
Perquisition et saisie 33
Infractions 34
Vérifications opérationnelles 34
Examens systémiques 34
Structure organisationnelle 35
Dotation 35
Bureau de la direction 36
Gestion des cas 36
Enquêtes 37
Services juridiques 38
Communications et sensibilisation 38
Opérations 38
Dépenses 39
L'avenir 40
Appendix 42

Mot du directeur

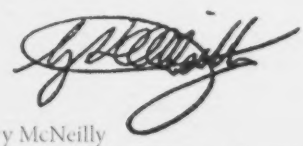
Une autre année vient de s'écouler, marquant les deux ans et demi d'existence de l'organisme que j'ai aidé à mettre sur pied. Il s'agit du deuxième rapport annuel que je publie en ma qualité de directeur indépendant de l'examen de la police. Le présent rapport, qui porte sur la période du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, montrera, je crois, à quel point l'organisme s'est développé et a gagné en maturité depuis octobre 2009. En outre, il mettra en évidence les changements et les adaptations des pratiques opérationnelles que nous prévoyons réaliser pour mieux servir nos intervenants.

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) vient de terminer sa deuxième année complète d'activité. Ce fut pour nous une année riche en apprentissages, sans compter que nous avons commencé à poser des fondations solides pour l'avenir de l'organisme. En outre, nous avons récemment terminé notre premier examen systémique et mené une vérification approfondie de nos processus internes. L'expérience que nous avons acquise au cours de la dernière année nous a permis de cerner nos faiblesses, et nous avons commencé à apporter certains changements pour que l'organisme s'améliore et s'adapte constamment en vue de satisfaire les attentes de la population ontarienne.

L'examen systémique, réalisé sur une période de 22 mois, représentait un défi de taille pour l'organisme. Le rapport de plus de 300 pages qui en a résulté présente les conclusions d'une analyse approfondie des événements survenus avant et pendant le G20 à Toronto. L'objectif du rapport consistait à faire le point sur ce qui s'était passé au G20, de même qu'à formuler des observations et des recommandations pour la tenue d'autres événements semblables dans l'avenir. Il s'agissait du premier examen de ce genre au Canada, de même qu'une occasion d'apprentissage pour le personnel du Bureau et moi-même. J'espère que nous pourrons faire bénéficier d'autres organismes de surveillance canadiens et étrangers des connaissances que nous avons acquises dans le cadre de ce processus. Collaborer avec d'autres organismes et le public et leur faire part de mes expériences a d'ailleurs toujours été un de mes souhaits.

Comme tout organisme nouvellement mis sur pied, le BDIEP été confronté à des difficultés croissantes et a dû faire des essais et des erreurs. Nous avons travaillé dur au cours de la dernière année pour relever les lacunes dans nos processus, améliorer notre efficacité et mettre à jour nos politiques et procédures. Nous avons mis en œuvre une série de mesures de rendement s'appliquant au personnel et aux enquêtes menées par la police pour faire le suivi des progrès et résoudre les problèmes qui surviennent. Afin d'honorer l'engagement que j'ai pris à l'égard de la reddition de comptes et la transparence, je publierai ces mesures de rendement dans le prochain rapport annuel. Au fur et à mesure que notre organisme gagnera en maturité, nous nous efforcerons d'accroître la qualité et l'efficacité des services que nous offrons à la population ontarienne en vue de renforcer le système de traitement des plaintes et la confiance du public à l'égard de la police et du maintien de l'ordre.

J'ai toujours affirmé que je collaborerais à la fois avec le public et la police pour que le BDIEP soit un organisme équitable, équilibré et transparent. À la suite des commentaires que nous avons reçus, j'ai apporté des changements aux politiques et aux procédures du Bureau, et je continuerai de solliciter la rétroaction des intervenants pour améliorer nos pratiques opérationnelles. Au cours de la troisième année d'existence du BDIEP, j'ai l'intention de continuer à accroître et mettre à profit les connaissances que nous avons acquises en tant qu'organisme.



Gerry McNeilly
Le directeur indépendant de l'examen de la police

BDIEP
BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

Le BDIEP en bref

Le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP) a été créé aux termes de la *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police*. Cette loi remplace la partie V de la *Loi sur les services policiers* et établit les nouvelles directives pour ce qui est du traitement des plaintes du public. Le BDIEP a la responsabilité de recevoir, de gérer et de superviser les plaintes du public sur la police en Ontario. En tant qu'organisme de surveillance civil et indépendant, le BDIEP veille à ce que les plaintes contre la police soient traitées de façon transparente, efficace et équitable à l'égard du public et de la police.

La Loi prévoit un système de traitement des plaintes du public concernant la police de l'Ontario, lequel est géré par un organisme de surveillance civil et indépendant, et établit le processus relatif au traitement des plaintes du public contre la police.

Le BDIEP, un organisme neutre et indépendant chapeauté par le ministère du Procureur général, a ouvert ses portes le 19 octobre 2009. Son mandat consiste à traiter toutes les plaintes de la population relatives à la conduite d'un agent de police, aux politiques des corps de police ou aux services offerts par ces derniers. Ses membres travaillent en collaboration avec les plaignants et la police pour enquêter sur les plaintes et les régler. Le BDIEP rend des décisions indépendantes, libres de toute influence de la police, du gouvernement et du public.

Selon la Loi, un agent de police ou un ancien agent de police ne peut être nommé directeur indépendant d'examen de la police, et aucun agent de police ne peut travailler pour le BDIEP. Par conséquent, tous les employés du BDIEP sont des civils.

Objectif et buts

Le travail du BDIEP se fonde sur une conviction : si le public peut se fier au système de traitement des plaintes, sa confiance envers l'ensemble des services de police sera décuplée, ce qui augmentera du coup l'efficacité des corps de police.

L'objectif du BDIEP consiste à offrir une surveillance efficace des plaintes contre la police et à favoriser la responsabilisation des services policiers dans la province en vue d'accroître la confiance de la population envers le système de traitement des plaintes.

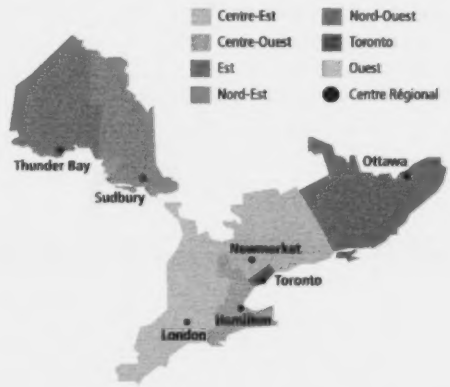
Cet objectif est atteint grâce :

- à la surveillance des plaintes du public, de la réception des demandes jusqu'à la fin des enquêtes;
- à l'éducation et à la sensibilisation de la police et du public;
- au travail des comités des ressources du directeur;
- à des vérifications de la gestion du système de traitement des plaintes;
- à des examens systémiques.

Pour respecter ses engagements, le BDIEP applique les principes suivants :

- Obligation de rendre compte : Accroître la transparence du système de traitement des plaintes du public et la responsabilisation à cet égard, et rendre des comptes aux intervenants sur les mesures prises.
- Intégrité : Offrir des services professionnels, impartiaux et rapides aux intervenants, respecter leur vie privée et leur dignité et les traiter équitablement.
- Indépendance : Surveiller les enquêtes menées par les services de police avec équité, transparence et efficacité, et mener des enquêtes indépendantes rigoureuses et équitables.
- Accessibilité : Favoriser l'accessibilité du public au système de dépôt de plaintes contre la police et renseigner la population sur le système de traitement de ces plaintes.

Pour améliorer l'efficacité des services offerts aux intervenants, le BDIEP a divisé la province en sept régions:



Elles correspondent aux régions de l'administration provinciale des tribunaux. Ce découpage permet de veiller à ce que toutes les régions de l'Ontario bénéficient de services semblables. À l'heure actuelle, le BDIEP a un bureau central situé à Toronto. Le Bureau est conscient que les problèmes sont différents d'une région à l'autre. Par ailleurs, ce découpage permet de mieux adapter les programmes aux besoins d'une région particulière.

Examen systémique du G20

En juillet 2010, j'ai annoncé que le BDIEP procéderait à un examen systémique des activités entourant le Sommet du G20 à Toronto. Le rapport final résultant de cet examen, qui a été rendu public en mai 2012, est disponible sur le site Web du BDIEP.

Comme il s'agissait du premier examen de ce genre réalisé au Canada, notre organisme était confronté à un défi de taille. De nombreux membres du BDIEP ont fait preuve d'un grand dévouement pour mener à bien ce projet. Parallèlement à l'examen, le Bureau devait poursuivre ses activités normales. La charge de travail était donc plus lourde, et les employés ont dû composer avec les tensions causées par cette situation. Néanmoins, nous avons tiré d'importantes leçons de cette expérience que nous pourrons appliquer lorsque le BDIEP entreprendra d'autres examens dans l'avenir.

Révision des pratiques opérationnelles du BDIEP

Mesures de rendement

À la suite d'un examen détaillé de ses politiques, de ses procédures et de ses processus de traitement des plaintes, le BDIEP a établi des mesures de rendement pour effectuer un suivi constant de son travail. La surveillance des mesures et des délais présentés ci-dessous favorisera l'établissement de pratiques exemplaires et une amélioration continue :

- **Délai de sept jours suivant la résolution locale**
  - À la suite d'une résolution locale, le service de police dispose de sept jours pour envoyer les formulaires remplis au BDIEP. Ils doivent être signés, datés et comprendre une description de la résolution.
- **Rapport trimestriel sur les demandes d'information locales**
  - Conformément au Règlement 263/09, les services de police doivent signaler au BDIEP, chaque trimestre, le nombre de demandes d'information qu'ils ont reçues.
- **Les services de police doivent afficher les renseignements sur la procédure de traitement des plaintes dans un endroit accessible au public et sous la forme prévue par le BDIEP.**
  - Les services de police doivent rendre accessibles, dans toutes leurs divisions, les brochures, les affiches, les formulaires et tout autre matériel fourni par le BDIEP.
- **Examen préliminaire des plaintes**
  - Le BDIEP s'efforcera d'examiner les plaintes dans les 10 jours suivant leur réception.

- Si des renseignements complémentaires sont nécessaires pour traiter la plainte, le service de police dispose de 14 jours pour les fournir suivant la demande.

- **Rapport d'étape sur l'enquête au 45e jour**
  - Les enquêteurs doivent faire le point sur l'état d'avancement de l'enquête au 45e jour. Cette obligation s'applique aux enquêteurs du BDIEP et de la police.
- **Délai de 60 jours pour la production d'un rapport de réponse aux plaintes sur les politiques ou les services**
  - Le chef du service de police concerné doit rédiger un rapport donnant suite à une plainte sur une politique ou un service dans les 60 jours suivant l'envoi du dossier par le BDIEP.
- **Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête**
  - Les enquêtes doivent être réalisées en 120 jours, sauf dans les cas où une prolongation a été demandée par écrit et accordée.
- **Toute plainte reçue par un service de police ou une commission de services policiers doit être transmise au BDIEP dans les trois jours ouvrables.**
  - Le service de police et la commission ont trois jours ouvrables pour transmettre les plaintes publiques au BDIEP.

Tableau des mesures de rendement

Mesure de rendement	Pourcentage de l'objectif atteint
Délai de 60 jours pour remettre un rapport de décision concernant une plainte sur les politiques ou les services	41 %
Délai de 14 jours pour envoyer le dossier d'enquête lorsqu'une demande d'examen est présentée	90 %
Délai de 120 jours pour réaliser une enquête et transmettre le rapport	57 %
Délai de 10 jours pour effectuer un examen préliminaire d'une plainte reçue	93 %
Délai de 7 jours pour la résolution locale	68 %

NOTE EXPLICATIVE À PROPOS DES MESURES DE RENDEMENT

Enquêtes internes : Les plaintes retenues par le BDIEP sont souvent des plus complexes, et par conséquent, les enquêtes prennent beaucoup de temps. En outre, les enquêteurs doivent demander aux services de police les renseignements nécessaires, ce qui prolonge la procédure.

Au cours de la dernière année, nous avons effectué des vérifications de l'assurance de la qualité de nos mécanismes de gestion de cas et d'enquête sur les plaintes, et nous nous sommes penchés sur les politiques les régissant et le temps que nous consacrons au traitement des plaintes. Nous avons ensuite déterminé comment nous pourrions mesurer le rendement et l'efficacité de nos processus, et intégrer ces mesures à notre système de façon à pouvoir en faire rapport.

Mesures internes s'appliquant à la gestion des plaintes

ENQUÊTES INTERNES

- **Rapport d'étape au 45e jour :** L'unité chargée des enquêtes utilise désormais un système électronique pour gérer les plaintes retenues par le BDIEP. Le système a été programmé de façon à rappeler aux enquêteurs qu'ils doivent faire le point sur l'état d'avancement de l'enquête au 45e jour. Les enquêteurs du BDIEP sont soumis à la même règle que ceux des services de police et doivent présenter au directeur un rapport d'étape après 45 jours d'enquête.
- **Délai de 120 jours pour la production du rapport :** Un processus a été mis en place pour que le directeur puisse savoir exactement où en sont les enquêtes. Les échéances sont entrées dans le système électronique, qui signale aux enquêteurs combien de temps il leur reste. S'ils ont besoin de temps supplémentaire, les enquêteurs doivent présenter une demande de prolongation par écrit au chef des enquêtes, prolongation qui doit également être approuvée par le directeur.

MESURES DE SURVEILLANCE POUR LA GESTION DES PLAINTES (GESTION DES CAS)

- **Rapport trimestriel sur les demandes d'information locales :** À l'heure actuelle, le personnel du BDIEP inscrit les renseignements sur les demandes reçues dans un tableur. Le système de gestion des cas a été mis à niveau pour assurer un suivi électronique des demandes d'information locales, et une politique a été mise en œuvre pour assurer le respect de la procédure.
- **Les services de police doivent afficher les renseignements sur la procédure de traitement des plaintes dans un endroit accessible au public et sous la forme prévue par le BDIEP :** Le Bureau a déjà effectué un examen de la conformité et publié les résultats dans le présent rapport annuel. Les services de police ont été informés de ces résultats et ont pris les mesures nécessaires pour corriger toute lacune à cet égard. Le BDIEP continuera de surveiller le respect de cette règle.
- **Examen préliminaire des plaintes :** Le système de gestion des cas permettra de vérifier si les délais de 10 jours pour l'examen préliminaire et de 14 jours pour l'envoi des documents d'appui à l'examen par le service de police sont respectés.
- **Délai de sept jours pour la résolution locale :** Le formulaire comprend une case pour inscrire la date de la résolution locale. Cependant, on peut désormais l'inscrire directement dans le système de gestion des cas et retracer facilement les dates auxquelles les formulaires ont été présentés.
- **Bilan au 45e jour :** Pour garantir que les services de police soumettent un rapport d'étape au 45e jour, le système de gestion des cas a été programmé pour retracer la date de réception de ces rapports. En cas de non respect de cette règle, le protocole en place prévoit l'ascension du dossier jusqu'au gestionnaire principal des cas. Des avis de conformité à cette règle sont envoyés régulièrement aux services de police.
- **Délai de 60 jours pour la production d'un rapport de réponse aux plaintes sur les politiques ou les services :** Le système de gestion des cas a été configuré pour envoyer un signal au coordonnateur à l'approche des échéances et ainsi assurer la production du rapport dans un délai de 60 jours. De nouvelles politiques ont été mises en œuvre pour garantir le respect de cette règle et prévoient l'ascension du dossier jusqu'au gestionnaire principal des cas si elle n'est pas respectée. Des avis de conformité à cette règle sont envoyés régulièrement aux services de police.
- **Délai de 120 jours pour la production d'un rapport d'enquête :** Pour favoriser le respect de ce délai, le système a été configuré de façon à faire le suivi des échéances, et une politique a été mise en œuvre pour le signalement du non respect de cette règle aux échelons supérieurs. Les coordonnateurs des cas doivent également vérifier si le rapport d'étape exigé au 45e jour a été remis et si les demandes nécessaires de prolongation du délai de 120 jours ont été présentées. Les demandes et les approbations sont enregistrées dans le système. Des avis de conformité à cette règle sont envoyés régulièrement aux services de police.

Programmes du BDIEP

Programme de médiation

Comme il a été mentionné dans le rapport annuel 2010-11, le BDIEP a commencé à élaborer un programme de médiation pour le traitement des plaintes de moindre gravité. Selon le plan établi, le programme sera mis en œuvre en deux phases. La première comprend la mise en œuvre d'un projet pilote sur la résolution locale dans quatre ou cinq services de police de la région du grand Toronto. Quant à la deuxième, elle s'appliquera à une plus grande région de l'Ontario et englobera le règlement à l'amiable.

Le programme de médiation du BDIEP est un mécanisme de traitement des plaintes de rechange conçu pour aider les plaignants et les agents visés par une plainte du public à parvenir à un accord. Les parties peuvent demander la médiation dans le cadre d'un processus de résolution locale, mais pour ce faire, elles doivent d'abord consentir à la résolution locale et accepter la participation d'un médiateur au processus. Cependant, elles peuvent également opter pour la résolution locale, sans pour autant recourir à la médiation. Le plaignant, l'agent ou les agents mis en cause, le chef de police ainsi que le BDIEP obtiennent tous une copie de la décision. Les plaintes réglées au moyen d'une résolution locale ne font pas partie du processus officiel de traitement des plaintes.

Si une plainte présentée dans le cadre du système de traitement des plaintes du public doit faire l'objet d'une enquête, les parties peuvent recourir à un processus de

règlement à l'amiable, avec ou sans médiation. Même si les deux parties consentent à la médiation, la période de réflexion de 12 jours après l'entente s'applique.

Dans le cadre du programme de médiation du BDIEP, les plaintes seront envoyées à un médiateur tôt dans le processus pour donner aux parties l'occasion de trouver un terrain d'entente. Ainsi, avec l'aide d'un médiateur compétent, les parties pourront examiner les différentes options qui s'offrent à elles et peut-être trouver une solution avant que l'enquête ne débute.

La médiation à l'échelle locale ou communautaire recèle deux importants avantages : elle est facilitative et transformative. Le BDIEP a besoin de ces types de médiation pour rendre les processus de résolution locale et de règlement à l'amiable plus efficaces et efficients, sans compter qu'ils établissent des relations entre le public et la police.

Le BDIEP met actuellement la dernière main à sa demande de propositions et estime qu'elle sera publiée d'ici l'automne 2012. Ensuite, un concours sera lancé en vue de retenir les services de spécialistes de la médiation à l'échelle locale et communautaire.

Vérification de l'assurance de la qualité dans les services de police

En 2010, le BDIEP a examiné la conformité de certains services de police de l'Ontario dans le cadre de ses fonctions de surveillance. L'examen visait à faire ressortir les forces des services de police en ce qui concerne le traitement des plaintes, à analyser les principaux points à améliorer et à déterminer sur quoi le BDIEP devrait axer ses initiatives de sensibilisation et d'éducation.

Aux fins de l'examen, qui portait sur l'ensemble de la province, l'Ontario a été divisé en six régions : Centre, Est, Ouest, Nord-Est, Nord-Ouest et région du grand Toronto. Des visites ont été effectuées dans les services de police municipaux et dans les détachements de la Police provinciale de l'Ontario (Police provinciale), qui ont été classés en fonction de leur taille (petits, moyens ou grands.)

Vérification de l'assurance de la qualité : Visites dans les services de police

Région	Services de police municipaux	Police provinciale de l'Ontario
Centre	3 services	6 détachements
Est	7 services	8 détachements
Ouest	15 services	12 détachements
Nord-Est	4 services	6 détachements
Nord-Ouest	2 services	5 détachements
Région du grand Toronto	24 services	s.o.
Total	**55 services**	**37 détachements**

Le programme d'assurance de la qualité visait à évaluer le respect des règles par les services de police. L'évaluation était basée sur les trois critères suivant :
a) l'accueil du personnel et son interaction avec les clients;
b) les connaissances du personnel sur le BDIEP;
c) la disponibilité et l'accessibilité des documents sur le BDIEP.

DÉFINITIONS

Accueil du personnel et interaction avec les clients : Façon dont le personnel accueillait les clients et répondait aux questions sur les plaintes du public et aux demandes d'information. L'échelle utilisée pour évaluer ce critère allait d'« aucune connaissance » à « très au courant ». Le temps que les employés mettaient pour répondre aux clients était également pris en compte.

Connaissances du personnel : Connaissances des employés sur le BDIEP et son mandat. Les résultats variaient : certains membres du personnel n'avaient jamais entendu parler d'un quelconque organisme de surveillance, alors que d'autres étaient capables de donner une description détaillée du mandat du BDIEP.

Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP : Les documents du BDIEP sont facilement accessibles au public. Encore une fois, les résultats variaient : certains documents étaient affichés bien en évidence et facilement accessibles sans aide, alors qu'à d'autres endroits, la documentation n'était ni affichée, ni offerte par le personnel.

Résultats des visites dans les détachements de la Police provinciale de l'Ontario

	Exceptionnel	Supérieur à la moyenne	Dans la moyenne	Amélioration nécessaire
Centre				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients		•		
Connaissance du personnel			•	
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP		•		
Nord-Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP	•			
Nord-Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients		•		
Connaissance du personnel			•	
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•

Résultats pour les services de police autres que la Police provinciale de l'Ontario

	Exceptionnel	Supérieur à la moyenne	Dans la moyenne	Amélioration nécessaire
Centre				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients		•		
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Nord-Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP	•			
Nord-Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients				•
Connaissance du personnel	•			
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Région du grand Toronto				
Accueil du personnel et interaction avec les clients				•
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•

Une fois l'examen de conformité terminé et les données compilées, le directeur indépendant de l'examen de la police a informé les chefs de police des services concernés et le commissaire de la Police provinciale de l'Ontario des principaux résultats. En outre, il a formulé des recommandations pour aider les services de police à apporter les améliorations nécessaires. Le directeur a notamment suggéré que des employés désignés du BDIEP fournissent des renseignements et une formation au personnel des services visés et que ces derniers communiquent régulièrement avec le personnel de l'unité des communications et de la sensibilisation du BDIEP pour obtenir les documents appropriés.

Les services de police ont réagi très proactivement et formulé des observations constructives, en plus de s'engager à assurer la conformité à long terme. Plusieurs services de police ont demandé des renseignements ou des documents complémentaires au BDIEP, principalement du matériel de communication comme des affiches ou des brochures. L'examen de conformité a grandement contribué à faire connaître le BDIEP, a permis de mettre en valeur l'efficacité des programmes de sensibilisation et d'éducation, a favorisé la disponibilité et l'accessibilité du matériel du BDIEP et a fait connaître davantage le Bureau ainsi que le processus de traitement des plaintes du public.

Vérification interne de l'assurance de la qualité

En 2011, nous avons réalisé une vérification complète de notre processus de traitement des plaintes pour nous assurer de l'efficience et de l'efficacité de nos politiques et procédures. Cette vérification de l'assurance de la qualité nous a permis de cerner quelques lacunes dans notre processus. L'équipe chargée de l'assurance de la qualité a présenté ses conclusions à un comité constitué de représentants de toutes les unités de l'organisme, lesquelles ont servi à relever les politiques et les processus qui devaient être mis à jour pour corriger ces lacunes. Par ailleurs, le BDIEP continuera d'améliorer son processus d'assurance de la qualité et prévoit réaliser encore plus d'examens de conformité dans l'avenir.

Outre ses modifications au système de gestion des cas mentionnées dans la section sur les mesures de rendement, le BDIEP a mis à jour certaines de ses politiques pour corriger les lacunes constatées, soit celles sur la surveillance et l'évaluation des procédures d'enquête, sur le calendrier de traitement des plaintes du BDIEP et sur l'examen préliminaire des plaintes. Il a en outre élaboré une nouvelle politique de gestion des cas de non-conformité par les supérieurs hiérarchiques. Ces changements ont défini de façon claire et précise les orientations à suivre pour combler les lacunes relevées par l'équipe chargée de l'assurance de la qualité.

Cette équipe joue d'ailleurs un rôle permanent dans la vérification des procédures internes, ce qui permet au BDIEP d'offrir les meilleurs services possible. Nos politiques et nos procédures sont passées en revue régulièrement et mises à jour au besoin. Nous offrons de la formation et de la rétroaction à notre personnel pour que les nouvelles politiques soient bien communiquées et bien comprises.

Sensibilisation et éducation

Le BDIEP a pour mandat d'informer les intervenants et le grand public du système de traitement des plaintes. Pour ce faire, le Bureau offre, dans toute la province, des séances d'information sur ses services et sur le processus de traitement des plaintes. Nous espérons qu'en faisant connaître davantage le système de traitement des plaintes, nous gagnerons la confiance du public et améliorerons les relations entre la police et la collectivité.

Jusqu'à présent, les activités de sensibilisation effectuées auprès de la collectivité et de la police ont porté leurs fruits. Le programme de sensibilisation et d'éducation du BDIEP est de plus en plus reconnu et apprécié, tant dans les grandes villes que les petites collectivités de l'Ontario. Il a récemment fait des présentations auprès des services aux nouveaux arrivants et d'aide à l'établissement, des refuges pour les femmes, des services aux victimes, des groupes jeunesse, des cliniques d'aide juridique, des bureaux de probation et de libération conditionnelle, des groupes

autochtones / des Premières Nations, des logements de transition et des YMCA.

À en juger par le nombre de participants et la grande diversité de questions soulevées, les présentations ont été très bien reçues. Malgré la confiance croissante du public à l'égard du BDIEP et la visibilité grandissante de l'organisme, nous sommes constamment à la recherche de nouvelles idées pour enrichir et élargir notre programme. La réponse enthousiaste que nos activités de sensibilisation et d'éducation ont suscitée nous motive à diversifier nos contacts ainsi qu'à trouver de nouvelles formules pour varier nos présentations et nos ateliers.

Nous prévoyons offrir notre documentation dans de nouveaux formats et structurer nos présentations différemment en fonction de notre public élargi. Le programme comprendra des renseignements sur nos progrès, la médiation, les statistiques et l'examen systémique du G20 terminé récemment. Les présentations s'adresseront régulièrement à de grands groupes, par exemple, aux facultés de droit, aux écoles secondaires, aux collèges et aux universités ainsi qu'aux regroupements d'organismes communautaires.

Nous préparerons également des présentations pour informer le public de nos nouvelles initiatives, comme le programme de médiation et la résolution locale. Nous sommes conscients que la sensibilisation et l'éducation peuvent contribuer grandement au règlement précoce des plaintes mineures, ce qui, à son tour, permettra d'améliorer la communication entre la collectivité et la police.

Par l'entremise des comités des ressources du directeur (CRD), nous établissons des liens avec les collectivités ontariennes et cernons de nouvelles possibilités de sensibilisation et d'éducation. Grâce à l'importante contribution des collectivités et des agents de police, nous sommes mieux outillés pour adapter notre programme de façon à cibler une nouvelle clientèle, à offrir de nouveaux renseignements et à changer notre formule de présentation. Dans le cadre de nos activités de sensibilisation et d'éducation, nous solliciterons également l'aide des CRD pour expliquer les responsabilités en matière de surveillance du BDIEP et organiser des présentations qui seront offertes par des agents de police à des groupes communautaires. Nous miserons également sur le précieux réseau de contacts des membres du CRD pour faire connaître le BDIEP et son mandat dans les différentes régions de l'Ontario.

Le BDIEP a récemment apporté certains changements aux mandats des CRD en fonction de la rétroaction des membres de ces comités. En effet, ces derniers nous ont demandé plus de précisions sur leurs rôles et les mesures qu'ils devaient prendre pour aider le BDIEP à informer la population. En réponse à ces interrogations, nous avons clarifié les rôles des CRD, demandé à des organismes externes d'offrir des présentations sur des questions courantes à l'intention de nos membres et décidé d'incorporer à nos communications des mises à jour sur d'autres régions et sur les CRD.

Le programme de sensibilisation et d'éducation du BDIEP demeure un élément clé pour renforcer la confiance du public à l'égard du système de traitement des plaintes et de resserrer les liens entre la police et la collectivité. Par ailleurs, ce programme est essentiel pour faire connaître le BDIEP, son mandat, ses services et le rôle qu'il joue dans la protection de l'intégrité du système de traitement des plaintes du public.

Plaintes contre la police

Le BDIEP reçoit les plaintes sur la conduite d'un policier ou les politiques et services d'un corps de police. Les plaintes relatives à la conduite visent le comportement d'un agent de police. Les politiques d'un service de police sont les règles et normes qui guident les agents dans l'exercice de leurs fonctions. Les plaintes relatives aux services portent sur l'efficacité et l'efficience d'un corps de police à remplir ses fonctions.

La compétence du BDIEP s'étend aux services policiers municipaux et régionaux et à la Police provinciale de l'Ontario. L'Ontario compte environ 54 services policiers municipaux et 173 détachements de la Police provinciale, pour un total d'environ 24 600 agents de police assermentés.

Le BDIEP ne peut enquêter que sur des agents de police assermentés, ce qui exclut les agents de la GRC, les gendarmes spéciaux de la Commission de transport de Toronto, les agents de GO Transit, les agents de police des Premières Nations, les gendarmes des tribunaux et la police de campus, les agents des infractions provinciales et les agents spéciaux. De plus, le BDIEP peut ordonner la tenue d'audiences seulement pour des cas d'inconduite aux termes de la *Loi sur les services policiers*. Il ne peut enquêter sur des activités criminelles ni recommander de porter des accusations criminelles.

Plaintes

Il existe deux façons de porter plainte contre la police. Les membres du public peuvent déposer une plainte officielle auprès du BDIEP ou, si la plainte n'est pas trop grave, ils peuvent régler l'affaire directement avec le service de police concerné. C'est ce qu'on appelle une « résolution locale ».

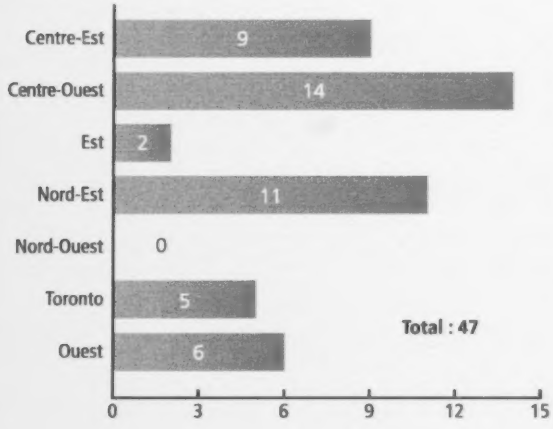
Résolution locale

La résolution locale permet à la police de résoudre, d'expliquer, d'éclaircir ou de régler une affaire « de moindre gravité » directement avec le plaignant. Ce type de plainte doit être traité en personne dans les 30 jours suivant l'incident au poste ou au détachement de police par un agent jouissant de l'autorité nécessaire, lequel sera désigné par le chef de police.

Si les deux parties sont d'accord pour y recourir, la résolution locale constitue un bon moyen de résoudre rapidement les plaintes mineures. Par ailleurs, en vue de favoriser la communication et la compréhension mutuelle entre la police et le public, le BDIEP lance un programme de médiation qui facilitera la résolution locale.

En 2011-12, on a dénombré 47 résolutions locales. Le processus a permis de régler environ 1,3 % de l'ensemble des plaintes. Le tableau ci-dessous présente le nombre de plaintes réglées par résolution locale pour chaque région.

Résolutions locales par région



Plaintes officielles déposées auprès du BDIEP

Selon la *Loi sur les services policiers*, tout membre du public peut déposer une plainte auprès du BDIEP, même s'il ne réside pas en Ontario.

Pour que le processus soit équitable pour les deux parties, le BDIEP rejette les plaintes anonymes ou sans signature. Cette mesure permet à l'agent mis en cause de répondre à la plainte et aux responsables d'interroger le plaignant. Exceptionnellement, si le directeur ou le chef de police juge malvenu d'avertir un agent de la plainte dont il fait l'objet, il se peut que celui-ci n'en soit pas informé.

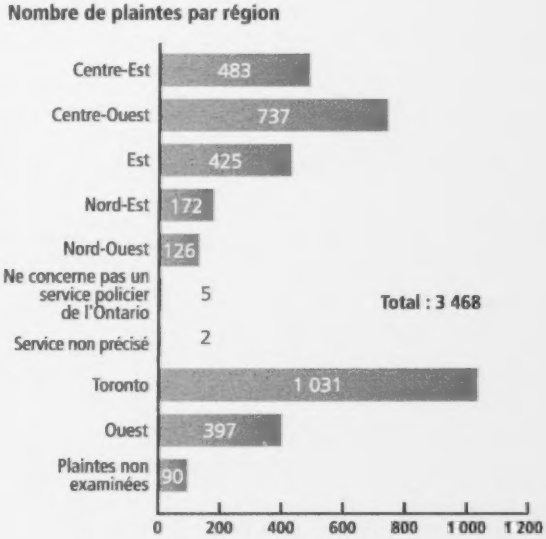
Tout membre du public peut déposer une plainte contre un agent de police s'il :

- se dit préoccupé ou offusqué par les propos ou la conduite d'un agent de police à son égard;
- a été témoin d'un incident mettant en cause un ou plusieurs agents de police qui le préoccupe ou l'offusque;
- est préoccupé ou bouleversé par la manière dont un parent ou un ami a été traité par un ou plusieurs agents de police;
- détient l'autorisation écrite d'une personne qui a vécu l'une des situations susmentionnées (un membre d'une association, par exemple) de déposer une plainte en son nom;
- juge que le service de police n'offre pas les services qu'il est tenu d'offrir;
- veut contester une politique d'un service de police.

Nombre de plaintes déposées

Entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012, le BDIEP a reçu 3 468 plaintes, soit 289 plaintes en moyenne par mois. Depuis son ouverture le 19 octobre 2009, le BDIEP a reçu plus de 8 652 plaintes.

Nombre total de plaintes déposées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012



Suivi des plaintes d'une année à l'autre

	Plaintes de 2009-10	Plaintes de 2010-11	Plaintes de 2011-12	**Total**
Plaintes des exercices précédents reportées en 2011-12	24	1 042		**1 066**
Dossiers de plainte rouverts en [2011-12]*	1	8		**9**
Plaintes reçues entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012			3 468	**3 468**
Total				**4 543**
Plaintes en instance au 31 mars 2012	3	163	667	**833**
Plaintes classées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012	22	887	2 801	**3 710**
Total	**25**	**1 050**	**3 468**	**4 543**

*Ces dossiers ont été rouverts sur l'ordre du directeur indépendant de l'examen de la police.

NOTES EXPLICATIVES

Plaintes reportées : Il s'agit du nombre de plaintes qui n'étaient pas réglées en date du 31 mars 2011 et qui ont été transférées à l'exercice 2011-12. Certains de ces cas étaient au stade de l'enquête ou avaient fait l'objet d'une demande d'examen alors que d'autres étaient en attente d'une audience aux termes de la Loi.

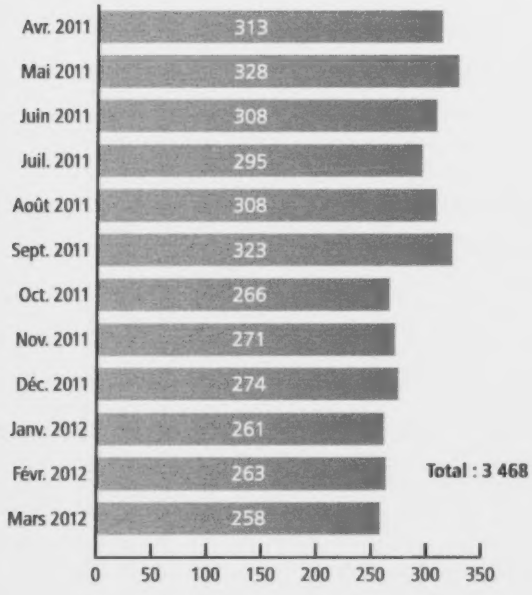
Plaintes non réglées en date du 31 mars 2012 : Certaines plaintes déposées lors des années précédentes faisaient l'objet d'une deuxième enquête. Dans d'autres cas, une demande d'examen avait été déposée et la deuxième enquête était terminée, mais une deuxième demande d'examen s'est ensuivie. Dans d'autres cas encore, les audiences disciplinaires n'étaient pas terminées. Les plaintes de 2011-12 non réglées en date du 31 mars 2012 étaient au stade de l'examen préliminaire, de l'enquête ou de l'examen ou n'avaient pu être classées puisque l'audience exigée par la Loi n'avait pas encore eu lieu ou les mesures disciplinaires n'avaient pas encore été imposées.

Dossiers rouverts : Dans le cadre du programme d'assurance de la qualité, le directeur réexamine certaines plaintes rejetées antérieurement.

Tendance des plaintes reçues par voie électronique

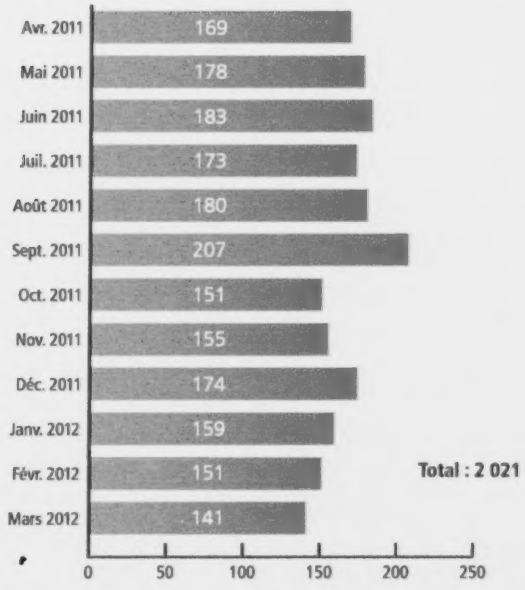
Nombre total de plaintes déposées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Nombre de plaintes par mois



Nombre total de plaintes déposées par voie électronique entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Nombre de plaintes transmises par voie électronique par mois



Le tableau précédent indique le nombre de plaintes déposées par voie électronique entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012. Selon les statistiques mensuelles, les plaintes déposées par voie électronique représentaient 58 % des plaintes formulées chaque mois. Le nombre moyen de plaintes déposées par voie électronique était de 168 par mois. Le nombre de plaintes électroniques, qui s'établissait à 54 % en mars 2011, a augmenté de 4 %.

Traitement des plaintes

Processus d'examen préliminaire des plaintes

Lorsqu'une plainte est reçue, le personnel chargé de la réception des plaintes s'assure que le formulaire est complet et signé. Lorsque des renseignements complémentaires sont nécessaires, le BDIEP peut communiquer avec le plaignant avant de traiter la plainte.

Toutes les plaintes sont consignées dans un système de gestion des cas sécurisé qui permet au personnel de gérer sur une base régulière tous les aspects d'un dossier, depuis la réception de la plainte jusqu'à son règlement. De plus, ce système permet de créer un dossier, d'y ajouter des renseignements et d'en configurer les paramètres.

Le personnel chargé de la réception des plaintes lit le formulaire pour s'assurer que toutes les exigences de la *Loi sur les services policiers* sont respectées et déterminer si la plainte est du ressort du BDIEP. Le Bureau n'a pas la compétence de traiter les cas qui ne sont pas prévus par la Loi.

Une plainte ne relève pas de la compétence du BDIEP si elle :

- ne concerne pas un agent de police provincial, régional ou municipal de l'Ontario;
- ne concerne pas une politique ou un service;
- ne concerne pas une violation du code de conduite;
- est déposée par une personne non autorisée à le faire en vertu de la Loi.

Types de plaintes

Si une plainte satisfait aux exigences de la Loi, les coordonnateurs de cas l'évaluent pour en déterminer le type. Chaque plainte doit faire l'objet d'un tri préliminaire pour déterminer si elle a trait à une politique, à un service, à une conduite ou à une combinaison de ces éléments.

En 2011-12, la majorité des plaintes reçues par le BDIEP, soit environ 93,5 %, avaient trait à la conduite d'agents de police, alors que 1,2 % des plaintes étaient liées aux politiques des services de police et 2,7 % aux services offerts par les corps de police. Quant au 2,6 % restants, il s'agissait des plaintes qui n'avaient pas encore fait l'objet d'un examen préliminaire au 31 mars 2012.

Plaintes jugées recevables/rejetées

Le personnel du BDIEP chargé de la gestion des cas, en consultation avec le personnel des services juridiques, au besoin, décide s'il traitera ou non une plainte. Pour ce faire, il doit vérifier si la plainte satisfait aux exigences de la *Loi sur les services policiers*. Le personnel s'assure également qu'il a en main tous les renseignements nécessaires. Il arrive parfois qu'il manque une signature, les coordonnées du plaignant ou des dates. Ces renseignements sont nécessaires à l'évaluation de la plainte; si nous ne sommes pas en mesure de les obtenir, le dossier ne pourra être traité.

Plaintes rejetées

Le tableau ci-dessous indique le nombre total de plaintes rejetées pour des motifs énumérés à l'article 60 de la *Loi sur les services policiers*.

	Présentées en 2010-11	Présentées en 2011-12	Total
Total des plaintes rejetées en 2011-12	**60**	**1 632**	**1 692**
Conduite	**55**	**1 600**	**1 655**
Abandonnées	8	48	**56**
Plaintes de mauvaise foi	0	1	**1**
Plaintes relevant d'une autre loi	4	165	**169**
La personne directement touchée a déjà déposé une plainte	5	25	**30**
Plaintes en double	5	75	**80**
Plaintes frivoles	7	260	**267**
Problème de compétence (article 58)	6	112	**118**
Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement	0	451	**451**
Ne constituaient pas des plaintes	0	12	**12**
N'étaient pas dans l'intérêt public	2	39	**41**
Expiration du délai de six mois	4	136	**140**
Plaintes déposées avant la proclamation	5	75	**80**
Implication insuffisante du plaignant	1	30	**31**
Incapacité à communiquer avec le plaignant	2	5	**7**
Plaintes vexatoires	2	132	**134**
Plaintes retirées avant d'avoir été examinées	4	34	**38**
Politiques	**1**	**11**	**12**
Abandonnées	0	1	**1**
Plaintes relevant d'une autre loi	0	1	**1**
Plaintes en double	0	2	**2**
Plaintes frivoles	1	0	**1**
Problème de compétence (article 58)	0	4	**4**
N'étaient pas dans l'intérêt public	0	2	**2**
La politique en cause n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant	0	1	**1**
Services	**4**	**21**	**25**
Abandonnées	0	3	**3**
Plaintes de mauvaise foi	0	1	**1**
Plaintes frivoles	1	7	**8**
N'étaient pas dans l'intérêt public	2	2	**4**
Expiration du délai de six mois	0	1	**1**
Plaintes déposées avant la proclamation	0	1	**1**
Le service en cause n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant	0	1	**1**
Plaintes vexatoires	0	3	**3**
Plaintes retirées avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	1	2	**3**

NOTES EXPLICATIVES À PROPOS DES PLAINTES REJETÉES

Plaintes de 2010-11 rejetées : Il s'agit du nombre de plaintes rejetées au cours de l'exercice suivant celui de leur réception. Les plaintes sont souvent reçues à la toute fin d'un exercice; elles sont alors traitées lors de l'exercice suivant. Par exemple, une plainte déposée le 31 mars 2011 serait traitée en 2011-12.

Usant de son pouvoir discrétionnaire, le BDIEP peut rejeter une plainte pour différentes raisons :

Plainte abandonnée : Les coordonnées figurant sur le formulaire semblent correctes, mais le BDIEP a tenté de joindre le plaignant à maintes reprises sans succès.

Plainte de mauvaise foi : Le directeur peut juger qu'une plainte a été faite de mauvaise foi s'il est évident que le motif de la plainte est non valable ou déguisé. Une plainte faite de mauvaise foi est une plainte formulée dans le but de tromper ou d'induire en erreur le BDIEP ou les services de police.

Plainte relevant d'une autre loi : Parfois, la plainte relève clairement d'une autre autorité. C'est le cas, par exemple, des plaintes à propos de contraventions.

La personne directement touchée a déjà déposé une plainte : Une plainte formulée par la personne directement touchée fait déjà l'objet d'une enquête. Il est possible que d'autres plaignants touchés indirectement soient interrogés en tant que témoins dans le cadre de l'enquête sur la plainte principale.

Plainte en double : Un plaignant dépose plus d'une plainte pour le même incident.

Plainte frivole : Il s'agit d'une plainte inutile ou exagérée, qui pourrait faire ressortir une faute alors qu'il n'y en a pas.

Problème de compétence (article 58) : La plainte ne concerne pas une politique, un service ou la conduite d'un policier. L'agent de police visé par la plainte ne relève pas de la compétence du BDIEP ou le plaignant n'est pas autorisé à déposer une plainte.

Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement : Il s'agit d'une plainte au sujet du comportement d'un agent qui ne constitue pas un manquement au code de conduite.

Ne constitue pas une plainte : Le formulaire de plainte ne contient aucun renseignement. Il s'agit habituellement d'une plainte transmise par voie électronique qui se retrouve automatiquement dans le système et à laquelle un numéro est attribué.

N'est pas dans l'intérêt public : Pour déterminer si une plainte est dans l'intérêt public, le BDIEP examine différents facteurs, dont les suivants :

- l'incidence qu'aura la décision de traiter ou non une plainte du public sur la confiance du public à l'égard de la transparence et de l'intégrité du système de traitement des plaintes du BDIEP;
- le nombre de plaignants concernés;
- l'importance de la plainte, dont la gravité du préjudice allégué;
- la récurrence d'une plainte;
- la plainte soulève des questions d'importance systémique ou présente un intérêt public général;
- la possibilité d'interférer avec d'autres procédures ou de les compromettre;
- la possibilité que la plainte relève d'un autre cadre, d'un autre organisme ou d'une autre loi.

Expiration du délai de six mois : Une plainte doit être déposée dans les six mois suivant l'incident.

Plainte déposée avant la proclamation : Le BDIEP ne peut traiter que les plaintes portant sur des incidents ayant eu lieu après le 19 octobre 2009.

Implication insuffisante du plaignant : La personne ayant déposé la plainte n'est pas directement concernée par l'incident. Une plainte peut être rejetée si le plaignant n'est pas :

- la personne directement touchée;
- un témoin;
- une personne qui entretient une relation personnelle avec la personne directement touchée ET qui a encouru une perte, un préjudice, un danger, des inconvénients ou qui s'est trouvée en détresse;
- une personne qui a eu connaissance du comportement ou est en possession d'un élément que le directeur estime être une preuve convaincante d'inconduite ou d'exécution insatisfaisante du travail.

Incapacité à communiquer avec le plaignant : Les coordonnées du plaignant sont erronées et il est impossible de communiquer avec lui. Dans ce cas, la plainte ne peut être traitée.

Plainte vexatoire : Une plainte vexatoire est une plainte dont le motif pourrait être la colère ou la volonté d'obtenir une compensation. Les plaintes vexatoires n'ont généralement pas de but raisonnable ou peuvent être fondées sur une intention de harceler ou d'importuner une personne. Les

plaintes vexatoires sont souvent répétitives (une même plainte déposée à maintes reprises ou une série de différentes plaintes ciblant la même personne).

Plainte retirée avant d'avoir été examinée : La plainte a été retirée avant même que l'équipe de gestion des cas ait pu en faire l'examen préliminaire.

NOTE EXPLICATIVE À PROPOS DES PLAINTES SUR LES POLITIQUES ET LES SERVICES REJETÉES

Le plaignant n'est pas directement touché : La personne qui dépose une plainte concernant une politique ou un service doit être directement touchée.

Plaintes jugées recevables

Parmi les plaintes qu'il a reçues d'avril 2011 à mars 2012, le BDIEP a jugé que 1 746 étaient recevables à des fins d'enquête. De plus, 990 plaintes formulées en 2010-11 et 25 déposées en 2009-10 ont été reportées à l'exercice 2011-12. Le total des plaintes jugées recevables n'inclut pas cependant les résolutions locales, puisqu'elles ne font pas partie du système officiel de plaintes. Au 31 mars 2012, 90 plaintes n'avaient pas encore fait l'objet d'un examen préliminaire, ce qui explique pourquoi la somme du nombre de plaintes jugées recevables et du nombre de plaintes rejetées ne correspond pas au total.

Du total des plaintes jugées recevables d'avril 2011 à mars 2012, 1 643 portaient sur la conduite d'agents de police, 32 sur les politiques et 71 sur les services.

Le tableau ci-dessous indique la répartition des plaintes jugées recevables par région.

Total des plaintes jugées recevables par région

		Reportées	
Région	2011-12	2010-11	2009-10
Centre-Est	286	124	8
Centre-Ouest	406	143	2
Est	220	98	9
Nord-Est	91	30	1
Nord-Ouest	76	18	0
Toronto	473	478	4
Ouest	194	99	1
Total	**1 746**	**990**	**25**

Nombre de plaintes sur la conduite et sur les politiques et services par région

Le nombre de plaintes reçues varie d'une région à l'autre de l'Ontario. En 2011-12, c'est à Toronto qu'on a reçu le plus grand nombre de plaintes relatives à la conduite des agents de police (28 %), suivie de la région du Centre Ouest avec 23 %. Quant aux plaintes sur les politiques et les services, le plus fort taux, soit 20 %, a été enregistré dans les régions du Centre-Est et du Centre-Ouest. L'Est suivait de près avec 19 %, de même que Toronto avec 18 %.

Nombre de plaintes liées à la conduite jugées recevables par région

		Reportées	
Région	2011-12	2010-11	2009-10
Centre-Est	265	115	8
Centre-Ouest	385	134	2
Est	200	91	9
Nord-Est	81	26	1
Nord-Ouest	73	16	0
Toronto	454	471	4
Ouest	185	92	1
Total	**1 643**	**945**	**25**

Nombres de plaintes liées aux politiques ou aux services jugées recevables par région

		Reportées	
Région	2011-12	2010-11	2009-10
Centre-Est	21	9	0
Centre-Ouest	21	9	0
Est	20	7	0
Nord-Est	10	4	0
Nord-Ouest	3	2	0
Toronto	19	7	0
Ouest	9	7	0
Total	**103**	**45**	**0**

Plaintes jugées recevables en 2011-12

	Plaintes déposées en 2009-10	Plaintes déposées en 2010-11	Plaintes déposées en 2011-12	Total
Plaintes de 2011-12		**34**	**1 746**	**1 780**
Plaintes jugées recevables et transmises				
Conduite				
Même service de police		29	1 520	**1 549**
Autre service de police		0	2	**2**
Politiques				
Même service de police		3	32	**35**
Services				
Même service de police		2	71	**73**
Plaintes jugées recevables et retenues				
Conduite		0	121	**121**

Plaintes jugées recevables et classées en 2011-12

	Plaintes déposées en 2009-10	Plaintes déposées en 2010-11	Plaintes déposées en 2011-12	Total
Total des plaintes jugées recevables et classées	**22**	**827**	**1 169**	**2 018**
Abandonnées	0	4	11	**15**
Plaintes relevant d'une autre loi	0	2	3	**5**
Plaintes classées après enquête	14	466	505	**985**
Plaintes classées après demande de révision	6	144	68	**218**
Plaintes en double	0	1	1	**2**
Plaintes frivoles	0	1	1	**2**
Règlement à l'amiable après enquête	0	1	4	**5**
Règlement à l'amiable au cours de l'enquête	2	83	221	**306**
Problème de compétence (article 58)	0	4	14	**18**
Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement	0	2	6	**8**
N'étaient pas dans l'intérêt public	0	0	8	**8**
Ont déjà fait l'objet d'une enquête d'un service de police	0	42	3	**45**
Autre	0	15	0	**15**
Expiration du délai de six mois	0	1	2	**3**
Plaintes vexatoires	0	0	1	**1**
Retirées après l'enquête	0	3	0	**3**
Retirées durant l'enquête	0	58	321	**379**
Total des plaintes jugées recevables et classées en 2011-12	**22**	**827**	**1 169**	**2 018**
Total des plaintes rejetées en 2011-12	**0**	**60**	**1 632**	**1 692**
Total des plaintes classées en 2011-12	**22**	**887**	**2 801**	**3 710**

NOTES EXPLICATIVES À PROPOS DES PLAINTES JUGÉES RECEVABLES

Plaintes déposées en 2009-10 et en 2010-11 : Ces colonnes indiquent le nombre de plaintes reçues au cours des exercices financiers précédents, mais traitées seulement en 2011-12. Il peut s'agir de plaintes qui ont été déposées à la toute fin de l'exercice et traitées au cours de l'exercice suivant. Dans certains cas, l'enquête est terminée et une audience disciplinaire est prévue, alors que d'autres plaintes feront l'objet d'une deuxième demande d'examen, faisant suite à une première demande en ce sens et à deux enquêtes.

Plaintes jugées recevables et transmises : Il s'agit du nombre de plaintes renvoyées à un service de police pour enquête. Conformément à la *Loi sur les services policiers*, les plaintes relatives aux politiques et aux services doivent être renvoyées au service de police concerné, lequel devra y donner suite.

Situation des plaintes en instance de règlement – Avril 2011 à mars 2012

	Plaintes déposées en 2011-12	Plaintes déposées en 2010-11		Plaintes déposées en 2009-10		**Total**
	Plaintes déposées en 2011-12 et transmises ou retenues la même année	Plaintes déposées en 2010-11 transmises ou retenues en 2010-11 dont le traitement s'est poursuivi en 2011-12	Plaintes déposées en 2010-11 transmises ou retenues en 2011-12	Plaintes déposées en 2009-10 transmises ou retenues en 2010-11 et dont le traitement s'est poursuivi en 2011-12	Plaintes déposées en 2009-10 transmises ou retenues en 2011-12	
Plaintes jugées recevables transmises	**1 624**	**697**	**67**	**20**	**1**	2 409
Conduite	1 521	660	59	20	1	**2 261**
Politiques	32	12	4			**48**
Services	71	25	4			**100**
Plaintes jugées recevables retenues						
Conduite	122	223	3	3	1	**352**
Total des plaintes jugées recevables en instance en 2011-12	**1 746**	**920**	**70**	**23**	**2**	2 761

Enquêtes

PLAINTES SUR LES POLITIQUES ET LES SERVICES

Le BDIEP procède à l'examen préliminaire des plaintes portant sur les politiques et les services d'un corps policier, en assure le suivi, mais ne peut mener les enquêtes à ce sujet. Ces plaintes sont plutôt envoyées au chef de police concerné qui doit y donner suite, comme l'exige la *Loi sur les services policiers*. Le chef ou commissaire de police recevant une plainte sur une politique ou un service a 60 jours pour remettre au plaignant, au BDIEP et à la commission des services policiers un rapport écrit faisant état de sa décision et des motifs. Si la plainte concerne les services d'un corps de police municipal ou régional ou les politiques locales d'un détachement de la Police provinciale, il est possible d'interjeter appel de la décision auprès de la commission des services policiers concernée. Les politiques locales des détachements de la Police provinciale sont élaborées par les commissions de services policiers pour guider la prestation des services dans la municipalité ou la région servie par ce détachement. Les décisions rendues par un commissaire en ce qui a trait aux politiques d'un détachement de la police provinciale sont sans appel.

PLAINTES CONCERNANT LES CHEFS DE POLICE OU CHEFS DE POLICE ADJOINTS

Le BDIEP procède à l'examen préliminaire des plaintes visant des chefs de police municipaux ou des chefs de police adjoints municipaux, puis les transmet à la commission de services policiers concernée. Si cette dernière juge qu'il y a eu inconduite, elle doit retourner la plainte au BDIEP afin qu'il mène une enquête.

PLAINTES SUR LE COMMISSAIRE ET LES SOUS-COMMISSAIRES DE LA POLICE PROVINCIALE

En vertu de la *Loi sur les services policiers*, les plaintes sur le commissaire et les sous-commissaires de la Police provinciale de l'Ontario doivent être transmises au ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

PLAINTES RELATIVES À LA CONDUITE

Les enquêtes sur les plaintes relatives à la conduite peuvent être menées par le BDIEP, le service de police concerné ou un autre service de police. Le directeur indépendant de l'examen de la police décide à qui il confie l'enquête; néanmoins, le BDIEP assure une supervision jusqu'au règlement de la plainte.

Les règles de procédure du BDIEP énoncent les critères pour transmettre ou retenir une plainte aux fins d'enquête. Le BDIEP évalue avec soin les plaintes afin de déterminer celles sur lesquelles il enquêtera lui même et celles qu'il confiera à un service de police.

PLAINTE TRANSMISE – ENQUÊTE MENÉE PAR LA POLICE

Lorsqu'un service de police mène une enquête sur la conduite, l'enquêteur communique avec le plaignant et le BDIEP. Les unités chargées de la gestion des cas, des enquêtes et des services juridiques collaborent à la gestion et à la supervision des plaintes transmises.

Les coordonnateurs des cas suivent le progrès des enquêtes menées à l'externe et communiquent avec les agents de liaison du service de police et les plaignants pour veiller au respect de toutes les directives, échéances et exigences concernant les avis. De plus, ils reçoivent et examinent les rapports d'étape sur les enquêtes que leur envoient les services de police et, en cas de problème, collaborent avec l'unité des services juridiques et le directeur.

Si le BDIEP n'approuve pas la façon dont une enquête est menée, le directeur peut donner des directives au chef du service concerné pour le traitement de la plainte, confier l'enquête à un autre service, poursuivre lui-même l'enquête ou imposer des mesures appropriées.

Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur présente ses conclusions dans un rapport normalisé, qui comprend les éléments suivants :

- un résumé de l'affaire;
- un résumé des déclarations des personnes interrogées aux fins de l'enquête;
- des renvois pour toute information mentionnée ou prise en compte dans l'enquête;
- une description du déroulement de l'enquête;
- les allégations de non-conformité au code de conduite sur lesquelles porte l'enquête;
- une analyse et une conclusion indiquant s'il y a des motifs raisonnables de croire qu'il y a eu inconduite aux termes de la Loi.

À la fin de l'enquête, le chef détermine si la plainte est fondée ou non, selon les critères établis par la Loi. Le plaignant, l'agent concerné et le BDIEP reçoivent le même rapport. Le BDIEP examine le rapport d'enquête et détermine si tout est en règle. Si ce n'est pas le cas, le directeur donne au service de police des instructions appropriées. Il peut notamment s'agir de répondre à des questions, d'interviewer des témoins ou d'obtenir d'autres éléments de preuve. C'est pourquoi huit plaintes sur la conduite d'agents ont été retournées aux services de police pour que l'enquête se poursuive.

Entre avril 2011 et mars 2012, ce sont les services policiers, sous la supervision du BDIEP, qui ont mené la majorité des enquêtes. Au total, 1 522 plaintes ont été transmises pour enquête aux services de police. La Loi exige que toutes les plaintes associées aux politiques et aux services soient transmises au chef de police du service concerné. En 2011-12, 103 plaintes sur les politiques et les services ont été envoyées aux services de police afin qu'ils y donnent suite.

PLAINTE RETENUE – ENQUÊTE INDÉPENDANTE DU BDIEP

Dans certains cas, le directeur peut mandater le BDIEP d'enquêter sur la plainte. Ces cas sont parfois plus complexes et comportent des allégations plus graves ou peuvent découler d'un conflit potentiel à l'échelle locale.

Lorsque le BDIEP entreprend une enquête, l'enquêteur responsable informe le plaignant de la manière dont l'enquête sera menée, du degré de coopération qui lui sera demandé et de la façon dont la décision sera prise. En vue d'effectuer un examen minutieux du dossier, l'enquêteur prépare un plan d'enquête qui comprend une synthèse de ce qui suit :

- renseignements généraux;
- allégations;
- portée de l'enquête;
- preuves;
- agents témoins ou agents mis en cause;
- témoins civils;
- échéanciers;
- autres (le facteur « sécurité », entre autres).

Une fois l'enquête terminée, l'enquêteur rédige un rapport comprenant :

- le résumé de la plainte;
- les allégations de non-conformité au code de conduite;
- le résumé des déclarations des témoins (y compris les agents);
- le résumé des déclarations des agents mis en cause;
- les sources de référence (p. ex., les ordres de la police, le Code criminel, etc.;
- une description de l'enquête;
- une analyse;
- une conclusion;
- le nom et le numéro d'immatriculation de l'enquêteur ou des enquêteurs.

Le directeur passe en revue le rapport d'enquête pour déterminer si la plainte s'appuie sur des motifs raisonnables. Si la plainte est fondée, il détermine également s'il s'agit d'une affaire grave ou de moindre gravité. Au contraire, si le directeur juge que la plainte n'est justifiée par aucun motif raisonnable, il s'agit alors d'une plainte non fondée. Le rapport d'enquête et les conclusions du directeur sont envoyés au plaignant et au chef de police. Ce dernier reçoit également une copie à remettre à l'agent mis en cause.

La décision du directeur est définitive et ne peut pas faire l'objet d'une demande d'examen.

ENQUÊTES DU BDIEP

D'avril 2011 à mars 2012, le BDIEP a retenu 121 plaintes aux fins d'enquête.

Une des principales responsabilités du BDIEP consiste à s'assurer que toutes les plaintes visant la conduite d'un agent de l'Ontario sont entièrement traitées en 120 jours, à partir du moment où elles sont retenues ou transmises. Le respect de cette échéance est important puisque la *Loi sur les services policiers* exige que les agents mis en cause soient avisés de la tenue d'une audience dans les six mois suivant la décision de retenir ou de transmettre une plainte aux fins d'enquête. Les enquêtes plus complexes prennent plus de temps, c'est pourquoi une prolongation du délai est souvent demandée.

PRINCIPAUX THÈMES DES PLAINTES SUR LA CONDUITE 2011-12

L'incivilité demeure le principal motif des plaintes déposées auprès du BDIEP. La plupart des agents mis en cause ont moins de sept années de service à leur actif.

D'autres thèmes inclure allégations d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir, allégations de tromperie et allégations de manquement au devoir. Le Bureau collabore avec les services de police pour améliorer l'interaction et la communication entre les agents de police et le public.

Résultats possibles et processus décisionnel

RETRAIT D'UNE PLAINTE

Un plaignant peut retirer sa plainte en tout temps avant la tenue d'une audience. Si l'audience est déjà en cours, il doit obtenir le consentement préalable du directeur et du chef de police.

Entre avril 2011 et mars 2012, 355 plaintes ont été retirées, la majorité durant l'enquête, et le reste avant l'examen préliminaire.

RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Un règlement à l'amiable peut intervenir à n'importe quel moment durant le processus d'enquête de la plainte, moyennant l'approbation du BDIEP et l'accord du plaignant, du chef de police et de l'agent visé par la plainte. Il peut être recommandé pour le traitement d'une plainte sur la conduite fondée et de moindre gravité.

Si le plaignant et l'agent mis en cause sont d'accord pour participer à un processus de règlement à l'amiable, mais qu'ils changent d'idée, ils peuvent retirer leur consentement en tout temps, à condition qu'ils ne soient pas encore parvenus à un règlement. Si le plaignant et l'agent mis en cause acceptent une proposition de règlement, ils disposent de 12 jours pour changer d'idée.

Pour qu'un dossier de plainte soit clos, l'entente prise lors du règlement à l'amiable doit avoir été mise en œuvre. Par exemple, s'il a été déterminé dans le cadre du règlement que l'agent mis en cause devait suivre une formation, celle-ci doit être terminée pour que l'on considère la plainte réglée. Le BDIEP effectue un suivi des règlements à l'amiable pour s'assurer que ceux-ci sont exécutés.

Si le plaignant ou l'agent mis en cause retire son consentement à un règlement à l'amiable avant la conclusion de l'enquête, celle ci se poursuit. Toutefois, si l'un ou l'autre retire son consentement après la conclusion de l'enquête, le chef de police peut imposer une mesure disciplinaire sans audience, s'il le juge approprié.

D'avril 2011 à mars 2012, 221 demandes de règlement à l'amiable ont été présentées en cours d'enquête, et quatre plaintes fondées de moindre gravité ont été réglées à l'amiable à la suite de l'enquête.

RENDRE UNE DÉCISION : PLAINTES FONDÉES ET NON FONDÉES

À la fin d'une enquête, les plaintes sur la conduite d'un agent sont jugées fondées ou non sur la base de motifs raisonnables. La *Loi sur les services policiers* stipule qu'il doit y avoir des « motifs raisonnables » de croire à une inconduite pour qu'une plainte soit fondée.

Une plainte est jugée non fondée lorsque les preuves sont insuffisantes pour satisfaire à l'exigence relative aux motifs raisonnables. En outre, une plainte peut être jugée non fondée s'il n'y a aucun motif raisonnable permettant de conclure à une infraction au code de conduite de la police. Le dossier est alors considéré comme clos, sous réserve d'un examen de la décision du chef. Si c'est le BDIEP qui a mené l'enquête, aucun examen ne peut être demandé.

Au cours de l'exercice 2011-12, 3 710 plaintes ont été classées, y compris certaines qui dataient des années précédentes, et 743 étaient en instance. Du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, 3 596 plaintes ont été jugées non fondées. Ce nombre comprend des plaintes déposées lors des années antérieures et classées durant l'exercice 2011-12.

Si la plainte est fondée, sa gravité est ensuite déterminée. Les plaintes de moindre gravité peuvent être réglées à l'amiable si les parties sont d'accord, sinon le chef de police peut régler la question sans recourir à une audience.

Si la plainte est jugée grave, le chef de police doit tenir une audience disciplinaire, et le règlement à l'amiable n'est pas possible. Les plaintes jugées graves concernent notamment le harcèlement, la discrimination, le manquement à l'obligation de confidentialité, l'inconduite ou un comportement qui pourrait mener à une accusation au pénal. Il arrive souvent qu'une plainte contienne plusieurs allégations.

D'avril 2011 à mars 2012, 318 plaintes relatives à la conduite ont été jugées fondées. De ce nombre, 181 ont été jugées de moindre gravité, et 137 graves. Certaines dataient des années précédentes, mais ont été classées seulement en 2011-12.

Au cours de la même période, des mesures ont été prises pour donner suite à 21 plaintes sur les politiques et les services, alors que pour 53 autres plaintes de ce type, aucune démarche n'a été entreprise. Certaines avaient été déposées au cours des années précédentes, mais ont été classées en 2011-12.

Examens et appels

Il est impossible de solliciter un examen des décisions rendues par le BDIEP. Il s'agit d'un organisme neutre et indépendant, et ses décisions sont définitives.

Si après enquête, une plainte est jugée sans fondement ou de moindre gravité et si le plaignant est en désaccord avec cette décision, ce dernier peut demander au BDIEP d'examiner la décision. Il dispose de 30 jours pour ce faire à compter de la date où il est avisé du résultat de la plainte.

D'avril 2011 à mars 2012, le BDIEP a reçu 111 demandes d'examen. S'ajoute à ce nombre 184 demandes déposées au cours des exercices précédents dont le traitement s'est poursuivi en 2011-12.

Si le plaignant n'est pas satisfait des résultats de l'audience et des mesures disciplinaires imposées à l'agent mis en cause, il peut interjeter appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, un organisme indépendant du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.

Si une personne a déposé une plainte sur une politique ou un service et qu'elle est insatisfaite de la conclusion de l'enquête, elle peut interjeter appel devant la commission des services policiers de la région où a eu lieu l'incident.

Demandes d'examens

		Plaintes déposées en 2009-10 et reportées	Plaintes déposées en 2010-11 et reportées	Plaintes déposées en 2011-12	**Total**
Examens poursuivis en 2011-12		9	175	0	**184**
Demandes d'examen reçues en 2011-12		0	0	111	**111**
Total des examens en cours en 2011-12				295	**295**
Total des demandes d'examen qui n'ont pas été présentées au comité d'examen – Plaintes classées		**1**	**6**	**5**	**12**
Aucun droit d'examen		0	0	1	**1**
Demandes abandonnées		0	2	1	**3**
Demandes retirées		0	2	0	**2**
Demandes d'examen déposées trop tard		1	2	3	**6**
Total des demandes d'examen menées à terme – Plaintes classées		**8**	**167**	**72**	**247**
Première demande d'examen					
	Deuxième enquête menée par le même service de police	1	20	5	**26**
	Confirmation de la décision du chef de police	4	135	66	**205**
	Le BDIEP se saisit de l'enquête	1	1	0	**2**
	Décision révisée par le comité	0	3	1	**4**
Deuxième demande d'examen					
	Confirmation de la décision du chef de police	2	7	0	**9**
	Le BDIEP se saisit de l'enquête	0	1	0	**1**
Total des examens commencés ou poursuivis en 2012-13		**0**	**2**	**34**	**36**
Première demande d'examen					
	En attente des documents d'appui à la demande d'examen	0	0	9	**9**
	Examen du dossier d'enquête	0	0	24	**24**
	Sommaire de l'examen terminé	0	0	1	**1**
Deuxième demande d'examen					
	Examen du dossier d'enquête	0	1	0	**1**
	Sommaire de l'examen terminé	0	1	0	**1**

NOTES EXPLICATIVES POUR LES DEMANDES D'EXAMEN

Demande d'une deuxième enquête au service concerné : Le comité d'examen a déterminé qu'une deuxième enquête était nécessaire et a renvoyé la plainte au même service.

Demande de documents d'appui : Lorsqu'il reçoit une demande d'examen, le BDIEP peut déterminer qu'il a besoin d'information supplémentaire sur l'enquête pour rendre une décision.

Confirmation de la décision du chef : Le comité d'examen est d'accord avec la décision du chef.

Examen du dossier : Le personnel chargé de la gestion des cas a reçu tous les documents d'appui à la demande et examine le dossier.

Aucun droit d'examen : Le plaignant a présenté une demande d'examen au sujet d'une plainte sur laquelle le BDIEP a enquêté. Les décisions rendues par le BDIEP sont définitives et il est impossible d'en demander l'examen.

Enquête du BDIEP : Le comité d'examen détermine qu'une deuxième enquête devrait être menée, cette fois par le BDIEP.

Décision révisée par le comité : Le comité du BDIEP a changé une décision déjà rendue, par exemple, une plainte non fondée devient fondée ou une plainte de moindre gravité devient grave.

Demande d'examen abandonnée : Le plaignant n'a pas répondu aux demandes d'information.

Demande d'examen retirée : Le plaignant a retiré sa demande d'examen.

Demande d'examen déposée en retard : La demande d'examen a été reçue plus de 30 jours après que le plaignant a été avisé de la décision du chef de police.

Sommaire terminé : Le personnel chargé de la gestion des cas a examiné la demande, mais ne l'a pas encore soumise au comité d'examen.

Sanctions et audiences disciplinaires

Le BDIEP ne s'occupe pas des mesures ou des audiences disciplinaires. Ces audiences sont tenues par des agents des audiences nommés par les chefs de police. Les mesures disciplinaires sont décrétées par les chefs de police.

La *Loi sur les services policiers* fournit des indications sur les mesures disciplinaires appropriées pour les inconduites et dresse une liste des sanctions et des mesures qui peuvent être imposées :

- réprimande;
- ordre de recevoir des conseils professionnels ou de suivre un traitement ou une formation;
- ordre de participer à une activité ou à un programme précis;
- retrait d'heures de paie ou de congés;

- suspension sans rémunération;
- rétrogradation;
- congédiement.

En 2011-12, des audiences disciplinaires ont été tenues en réponse à 137 allégations graves et deux de moindre gravité.

Lorsqu'une audience disciplinaire est tenue, le chef de police concerné ou la commission des services policiers doit fournir au BDIEP une copie de la décision prise à l'issue de celle-ci. En vertu de la *Loi sur les services policiers*, ces décisions doivent être publiées sur le site Web du BDIEP.

Depuis le 19 octobre 2009, le BDIEP a reçu 11 décisions prises lors d'audiences tenues en réponse à une plainte et les a publiées sur son site Web conformément à la Loi. À la fin de l'exercice financier, on recensait 45 cas pour lesquels l'audience n'avait pas encore eu lieu.

Les résultats d'une audience disciplinaire peuvent être portés en appel devant la Commission civile de l'Ontario sur la police.

Exemples d'audiences disciplinaires

Les décisions affichées sur notre site Web ont été rendues lors d'audiences disciplinaires visant à donner suite à des plaintes. La plupart des plaintes ont été jugées graves, mais d'autres moins graves nécessiteront également une audience. Vous trouverez ci-dessous des résumés de ces cas.

POLICE PROVINCIALE DE L'ONTARIO ET AGENT PROVINCIAL SW

Une des plaintes déposées concernait le comportement de l'agent provincial SW lors d'un incident à l'école de son fils. L'épouse de l'agent s'est rendue à l'école entre 14 h et 16 h pour aller chercher son fils. Durant cette période, aucune voiture ne peut se stationner dans l'aire d'embarquement et de débarquement de l'école; seuls les autobus scolaires y ont accès.

Les autobus scolaires étaient stationnés dans cette zone et bloquaient le passage au véhicule de l'épouse de l'agent provincial SW. Cette dernière a demandé à l'un des conducteurs de déplacer l'autobus qui l'empêchait de passer. Le conducteur a expliqué qu'il s'agissait d'une zone réservée aux autobus scolaires et que les conducteurs n'étaient pas autorisés à déplacer les autobus. L'épouse de l'agent provincial SW a informé le conducteur qu'elle venait d'appeler la police.

Peu de temps après, l'agent provincial SW est arrivé et a demandé au conducteur de l'autobus qui empêchait sa femme de sortir de la cour de déplacer son véhicule. Le conducteur lui a expliqué qu'il allait à l'encontre de la politique de déplacer les autobus à l'heure où les enfants y montaient et qu'il ne pouvait pas faire marche arrière dans une zone d'embarquement d'écoliers. L'agent provincial SW a placé son VUS au centre de la voie de circulation, a allumé ses gyrophares et a ordonné au conducteur d'avancer le véhicule pour que sa femme puisse sortir. Le conducteur a obéi, puis l'agent provincial et sa femme sont partis.

L'agent provincial SW a quitté la cour d'école, mais y est revenu un peu plus tard et a pris part à une discussion musclée avec un autre conducteur d'autobus, lui indiquant son mécontentement à l'égard du fait que son collègue n'avait pas voulu aider sa femme. Il a menacé de remettre des contraventions aux chauffeurs qui avaient fumé sur le terrain de l'école. L'agent provincial SW est parti, mais il a ensuite vu un autre autobus sur la route. Il a demandé au conducteur de se ranger sur l'accotement pour poursuivre la discussion sur l'incident avec sa femme.

L'agent provincial SW a plaidé coupable lors de l'audience et a été déclaré coupable de conduite déshonorante. L'agent des audiences a ordonné que lui soient retirées 30 heures de paie.

POLICE DE HAMILTON ET AGENT DE POLICE PM

L'agent de police PM et la plaignante se sont connus en ligne sur un site de rencontre et ont commencé à échanger des courriels. Après une semaine de correspondance, l'agent de police PM a demandé à la plaignante son nom de famille, et celle-ci le lui a donné.

Le lendemain, l'agent provincial PM a envoyé un message à la plaignante pour lui indiquer qu'elle aurait dû l'informer qu'elle avait un casier judiciaire et a fait allusion à une condamnation avec sursis assortie de conditions dont elle avait fait l'objet. Il lui a demandé de ne plus communiquer avec lui.

La plaignante soupçonnait que l'agent de police PM avait obtenu ces renseignements en effectuant une vérification de son casier judiciaire. Or, il est interdit d'effectuer une telle vérification à des fins personnelles, et une politique stricte sur le recours approprié à ces vérifications est appliquée par tous les services de police.

Une recherche hors connexion effectuée par les enquêteurs chargés de la plainte a permis de révéler que l'agent de police PM avait effectué une vérification du casier judiciaire de la plaignante à partir d'une auto-patrouille peu de temps avant de lui envoyer son dernier message et qu'il était en service à ce moment-là.

Selon la politique du service de police de Hamilton, les vérifications de casiers judiciaires « ne devraient pas être effectuées dans le seul but de satisfaire l'intérêt personnel d'un membre à l'égard d'une personne. Toute vérification doit être effectuée pour des activités précises, autorisées ou liées au travail. Les vérifications à toute autre fin sont interdites ».

L'agent des audiences a établi que l'agent de police PM n'avait pas respecté cette politique puisqu'il n'avait aucune raison valable d'effectuer la vérification. L'agent a plaidé coupable et on lui a retiré 40 heures de paie.

Décisions des agents des audiences

Si un agent est déclaré coupable d'inconduite, les agents des audiences prennent en considération un certain nombre de facteurs pour déterminer la sanction finale qui lui sera imposée. Comme c'est le cas pour d'autres types d'audience, les deux parties peuvent s'appuyer sur des décisions antérieures pour suggérer une sanction appropriée. Si l'agent montre des remords, assume la responsabilité de ses actes, a un bon dossier et un bon rendement au travail, l'agent des audiences en tiendra également compte dans sa décision.

Pouvoirs du BDIEP

Pouvoirs du directeur

Aux termes du paragraphe 72 (1) de la *Loi sur les services policiers*, le directeur indépendant de l'examen de la police a le pouvoir d'ordonner qu'une plainte soit traitée d'une façon précise, qu'elle soit grave ou non, à partir du moment où la plainte a été renvoyée à un chef de police jusqu'à la tenue de l'audience disciplinaire. D'autre part, le directeur peut prendre toute mesure qu'il juge nécessaire ou exiger qu'elle soit prise.

Conformément à la *Loi sur les services policiers*, le directeur peut également ordonner la tenue d'une audience et demander à la Commission civile de l'Ontario sur la police de tenir une audience visant un chef de police ou un chef adjoint.

Perquisition et saisie

Le BDIEP a le pouvoir :

- de fouiller les locaux et les véhicules de la police avec ou sans mandat de perquisition et de saisie;
- de fouiller d'autres endroits avec un mandat;
- d'assigner des personnes à comparaître ou exiger qu'elles produisent des renseignements, des documents ou des objets, conformément à la *Loi sur les enquêtes publiques*.

Infractions

La *Loi de 2007 sur l'examen indépendant de la police* a créé les infractions suivantes :

- harcèlement, coercition ou intimidation liée à une plainte;
- entrave ou obstruction intentionnelles ou communication de faux renseignements au directeur indépendant de l'examen de la police ou à un enquêteur;
- tentatives de commettre un des actes susmentionnés.

Aucune poursuite pour une de ces infractions ne peut être entamée sans le consentement du procureur général de l'Ontario.

Vérifications opérationnelles

Afin de s'assurer que les politiques et les services des corps de police répondent aux besoins du public qu'ils servent, le BDIEP peut demander à une commission des services policiers d'effectuer une vérification opérationnelle. Il s'agit d'une vérification qui porte sur la façon dont un service de police traite les plaintes du public. Ces vérifications sont réalisées par un vérificateur indépendant, aux frais de la commission, sous la direction du BDIEP. Le BDIEP rendra les résultats de toutes ces vérifications accessibles au public.

Examens systémiques

Le BDIEP peut mener des enquêtes liées à des problèmes systémiques révélés par les plaintes du public, et il s'efforce de trouver des solutions à ceux-ci ou encore aux problèmes permanents d'un service policier.

Structure organisationnelle

Dotation

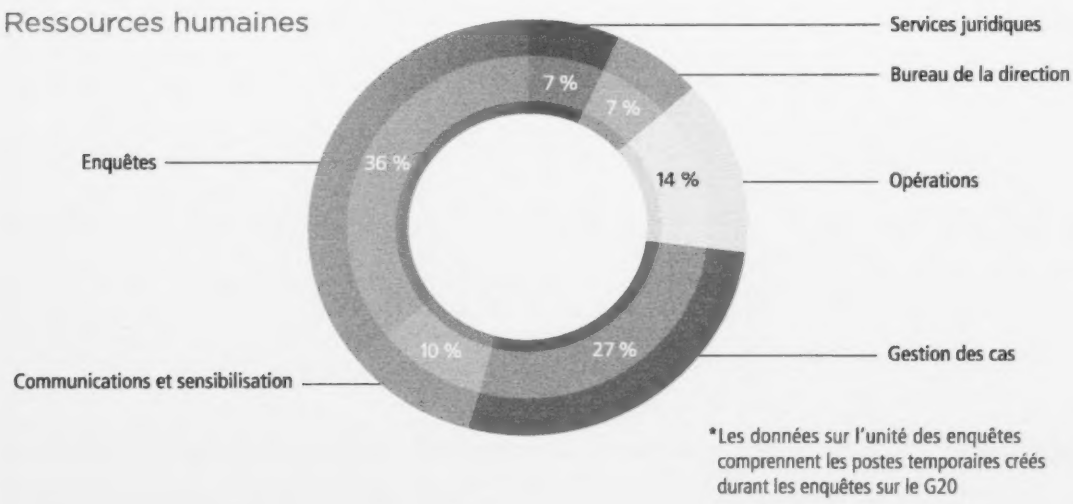
Lors de sa mise sur pied, le BDIEP a reçu une allocation pour l'embauche de 50 employés à temps plein.

À la fin de l'exercice 2011-12, le BDIEP comptait 49 employés à plein temps ainsi que 10 postes temporaires créés en raison de la charge de travail supplémentaire occasionnée par les enquêtes sur le G20, les enquêtes régionales et les demandes d'examen.

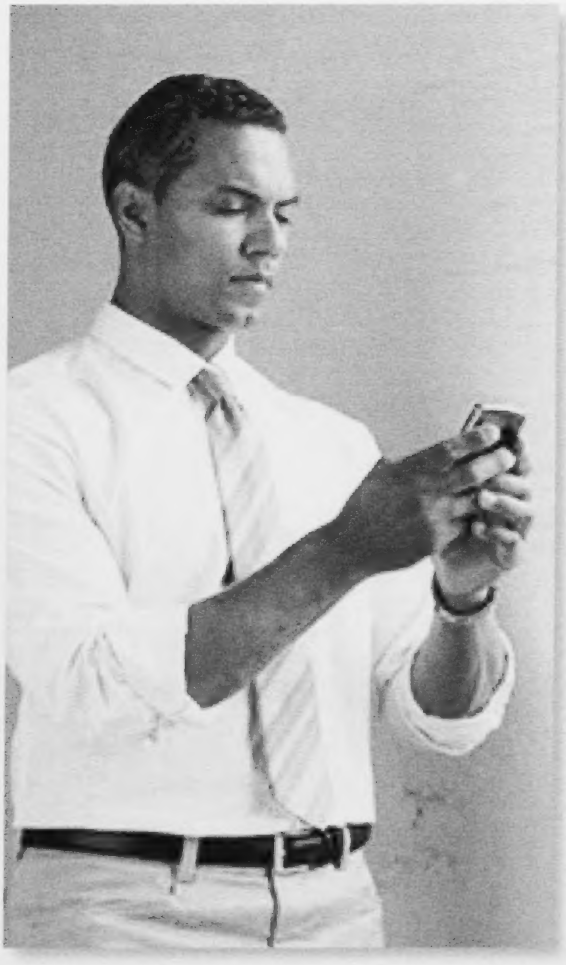
Les principales unités opérationnelles du BDIEP sont les suivantes :

1. Bureau de la direction
2. Gestion des cas
3. Enquêtes
4. Services juridiques
5. Communications et sensibilisation
6. Opérations

En 2010-11, le personnel du BDIEP était réparti comme suit :



*Les données sur l'unité des enquêtes comprennent les postes temporaires créés durant les enquêtes sur le G20



Bureau de la direction

Le bureau de la direction est composé du directeur indépendant de l'examen de la police (nommé par décret), d'un dirigeant principal des opérations, d'un adjoint de direction et d'un adjoint administratif, dont le travail consiste:

- à fournir l'orientation à suivre et à prendre des décisions conformes au mandat, aux pouvoirs et au rôle du BDIEP pour ce qui touche aux enquêtes, aux audiences publiques et aux examens des politiques et des services des corps de police;
- à assurer la liaison et la surveillance de l'examen effectué par les chefs de police et des processus disciplinaires associés à une plainte du public;
- à proposer des orientations stratégiques et opérationnelles.

Gestion des cas

Cette unité que dirige le gestionnaire principal des cas et registraire est formée de 15 commis à la réception des plaintes et aux renseignements et coordonnateurs de cas. Leur travail consiste :

- à permettre le dépôt de plaintes en personne et par voie électronique;
- à s'occuper des relations avec le public et à fournir de l'aide en anglais et en français en ce qui a trait aux plaintes;

- à assurer l'examen préliminaire des plaintes à leur réception et à en faire le suivi jusqu'à la fin du processus;
- à créer et à maintenir des processus de présentation de rapports sur les dossiers et la gestion des cas;
- à évaluer les délais de traitement, le type, la nature et le bien-fondé des plaintes; à déterminer la pertinence d'autres lois ou instances pour la résolution;
- à déterminer s'il y a lieu de mener une enquête et qui s'en chargera, le cas échéant;
- à examiner les enquêtes menées par la police.

Enquêtes

Dirigée par un gestionnaire, l'unité des enquêtes est composée de neuf enquêteurs à temps plein qualifiés et expérimentés qui proviennent des milieux civil et policier, ce qui permet au BDIEP de mener des enquêtes équilibrées et objectives. Les enquêteurs civils ont une expérience dans les enquêtes sur la conformité réglementaire et la surveillance, qu'ils ont acquise au sein d'organismes comme le Bureau du Tuteur et curateur public de l'Ontario, la Société des loteries et des jeux de l'Ontario et le Bureau de l'ombudsman de l'Ontario. Certains enquêteurs ont également servi dans la police, notamment dans les unités chargées des homicides, des agressions sexuelles, de la violence familiale et des normes professionnelles.

Entre avril 2011 et mars 2012, nous avons recruté cinq enquêteurs civils et quatre issus du milieu policier. Un poste de chef d'équipe a été créé pour favoriser la supervision opérationnelle des enquêtes, de même qu'un travail rapide et de qualité.

Nous avons recours à des pratiques d'enquête reconnues qui sont conformes aux normes et aux lois, sans compter que nous utilisons les plus récentes technologies comme les logiciels d'amélioration audio et vidéo. Grâce à ces technologies, nous pouvons échanger de la documentation rapidement avec nos intervenants de toutes les régions de la province.

Nos enquêteurs travaillent à partir de notre bureau de Toronto, mais se déplacent fréquemment pour interroger, partout dans la province, des plaignants, des témoins et des agents de police, de même que pour réunir les preuves étayant les plaintes. Ils sont chargés de mener des enquêtes complètes et indépendantes, puis de produire un rapport à l'intention du directeur. Dans les cas où des accusations sont portées, les enquêteurs fournissent les preuves nécessaires pour les audiences tenues conformément à la Loi sur les services policiers. L'unité des enquêtes est chargée :

- d'entreprendre des enquêtes indépendantes sur les plaintes relatives à la conduite des policiers;
- de prendre les commandes des enquêtes des services de police pour lesquels le directeur en a donné l'ordre;
- de superviser les enquêtes menées par un service de police;
- de mener des enquêtes liées à des problèmes systémiques à la suite de plaintes du public;
- d'effectuer des vérifications de la gestion des plaintes du public par les services de police.

Services juridiques

L'unité des services juridiques est composée d'un avocat principal, de deux avocats et d'un commis aux services juridiques. Elle joue un rôle primordial dans les activités quotidiennes du BDIEP, car elle offre des conseils juridiques à l'ensemble du Bureau. L'unité des services juridiques a les responsabilités suivantes :

- Offrir des conseils juridiques intégrés et des services connexes au directeur et aux autres membres du personnel du BDIEP;
- Évaluer les enquêtes en cours et formuler des recommandations pour la poursuite de celles-ci;
- Fournir un soutien juridique aux enquêteurs relativement aux droits conférés par la loi, à l'étendue des pouvoirs et à l'interprétation des lois et des règlements;
- Offrir une aide juridique au personnel chargé de la réception des plaintes et de la gestion des cas;
- Offrir une aide pour les examens et recommander un plan de règlement extrajudiciaire ou à l'amiable des différends (p. ex. la médiation);
- Représenter le BDIEP lors des appels devant la Commission civile de l'Ontario sur la police, la Cour divisionnaire et d'autres instances;
- Participer au travail juridique et d'élaboration des politiques et assurer la liaison avec le ministère du Procureur général et les autres ministères.

Communications et sensibilisation

L'unité des communications et de la sensibilisation est dirigée par un gestionnaire et composée d'un consultant en communications et de quatre conseillers régionaux en sensibilisation et en éducation. Cette unité :

- est responsable de la planification stratégique, des relations avec les médias et avec le public, des communications et des relations avec les intervenants;
- gère les nouveaux médias, notamment le site Web du BDIEP;
- s'occupe de la correspondance externe et interne et gère les événements;
- élabore et met en œuvre des programmes d'éducation et de sensibilisation sur le processus de traitement des plaintes du public et le BDIEP à l'intention des collectivités et de la police;
- met sur pied les comités régionaux sur des ressources du directeur et organise leurs réunions.

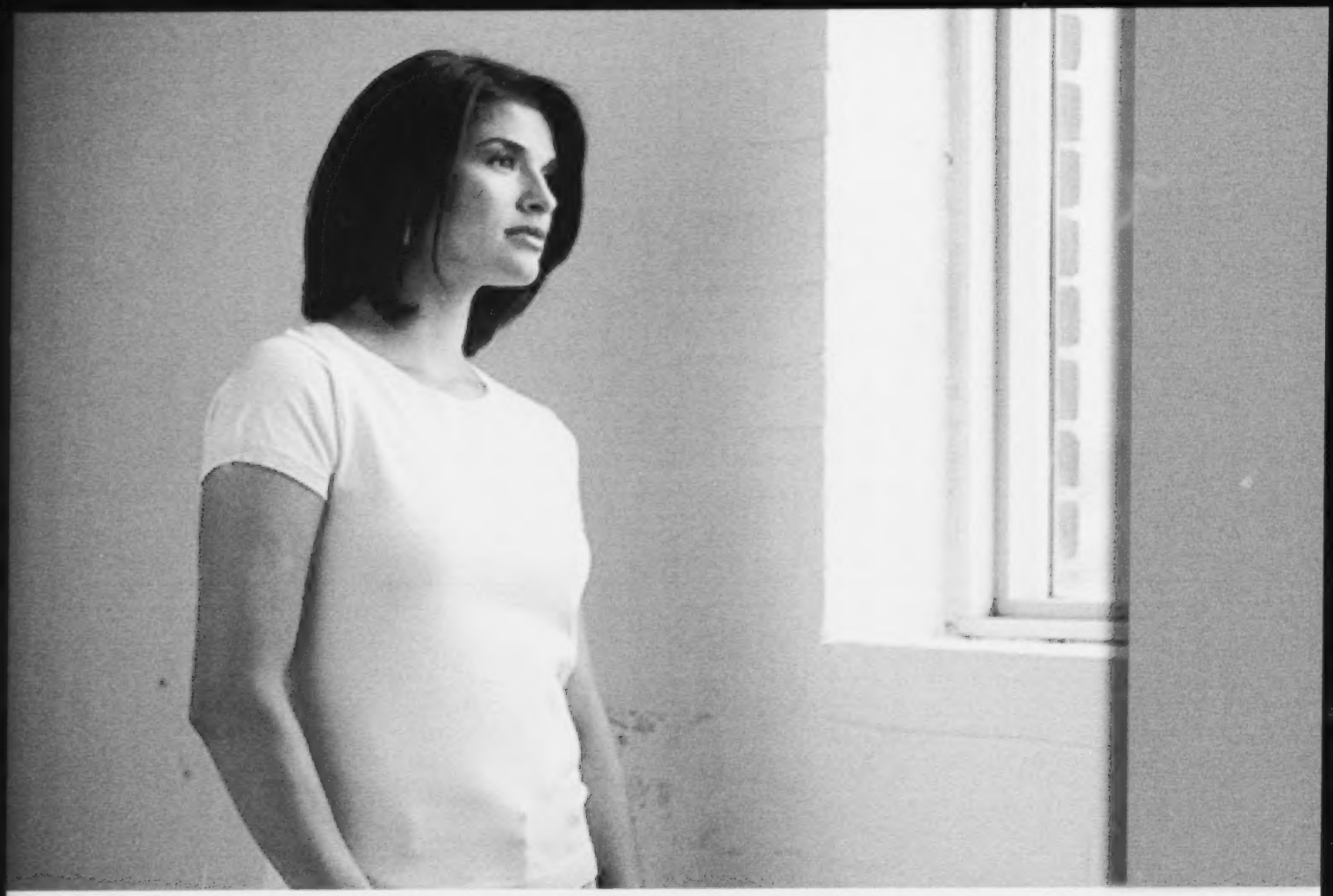
PRÉSENTATIONS POUR FAVORISER LA SENSIBILISATION ET L'ÉDUCATION

En 2011-12, les conseillers en sensibilisation et en éducation du BDIEP ont fait 275 présentations dans des organismes communautaires et de services ainsi qu'auprès des corps de police et de commissions des services policiers dans toute la province. Ils ont également participé à plusieurs conférences et ateliers et visité plus de 60 organismes communautaires, bibliothèques, bureaux de députés (provinciaux et fédéraux) afin de leur remettre du matériel de communication sur le BDIEP.

Opérations

L'unité des opérations est gouvernée par le dirigeant principal des opérations, qui supervise huit employés s'occupant des finances, des ressources humaines, des installations, de l'information et de la technologie de l'information, de l'analyse et de la formation, qui sont responsables :

- des services financiers, des ressources humaines, de la conformité et de l'information, de la gestion et de la rétention du savoir, de la gestion des biens et des fonctions administratives;
- de la technologie et de la gestion de l'information nécessaires pour soutenir le système informatisé de gestion des cas, le système de correspondance entre le BDIEP et la police et le dépôt en ligne de plaintes; des technologies de l'information spécialisées pour le centre de réception des appels et une infrastructure de base pour favoriser la productivité bureautique (services de réseau, vocaux et de télécommunications, le soutien sur place, les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs pour les enquêtes sur le terrain);
- des installations;
- de la formation, de l'éducation et des communications à l'interne.



Dépenses

Budget initial	8 399 900 $
Budget révisé	7 326 600 $
Dépenses	6 828 623 $

L'écart entre le budget initial et les dépenses engagées est plus marqué dans la catégorie de dépenses liées aux services puisque le programme de médiation en était encore à la phase initiale. Les éléments de coût de l'examen systémique prévus pour 2011-12 seront reportés à l'exercice 2012-13. Mentionnons également qu'il y a eu peu d'occasions de mettre en œuvre le modèle régional d'enquête d'après la formule de rémunération à l'acte, c'est pourquoi on a dû recourir à d'autres modèles d'enquête.

Traitements et salaires	4 477 803 $
Avantages sociaux	552 367 $
Transports et communications	289 579 $
Services	1 403 224 $
Fournitures et matériel	105 650 $
Total	**6 828 623 $**

L'avenir

Au cours du prochain exercice financier, le BDIEP se concentrera sur la mise à jour des politiques et des procédures en vue de fournir des services plus efficaces. Grâce à l'expérience et aux connaissances que nous avons acquises au cours de nos deux ans et demi d'existence, nous sommes maintenant en mesure de réévaluer nos pratiques opérationnelles. Notre prochain rapport annuel comprendra plus des statistiques sur notre rendement.

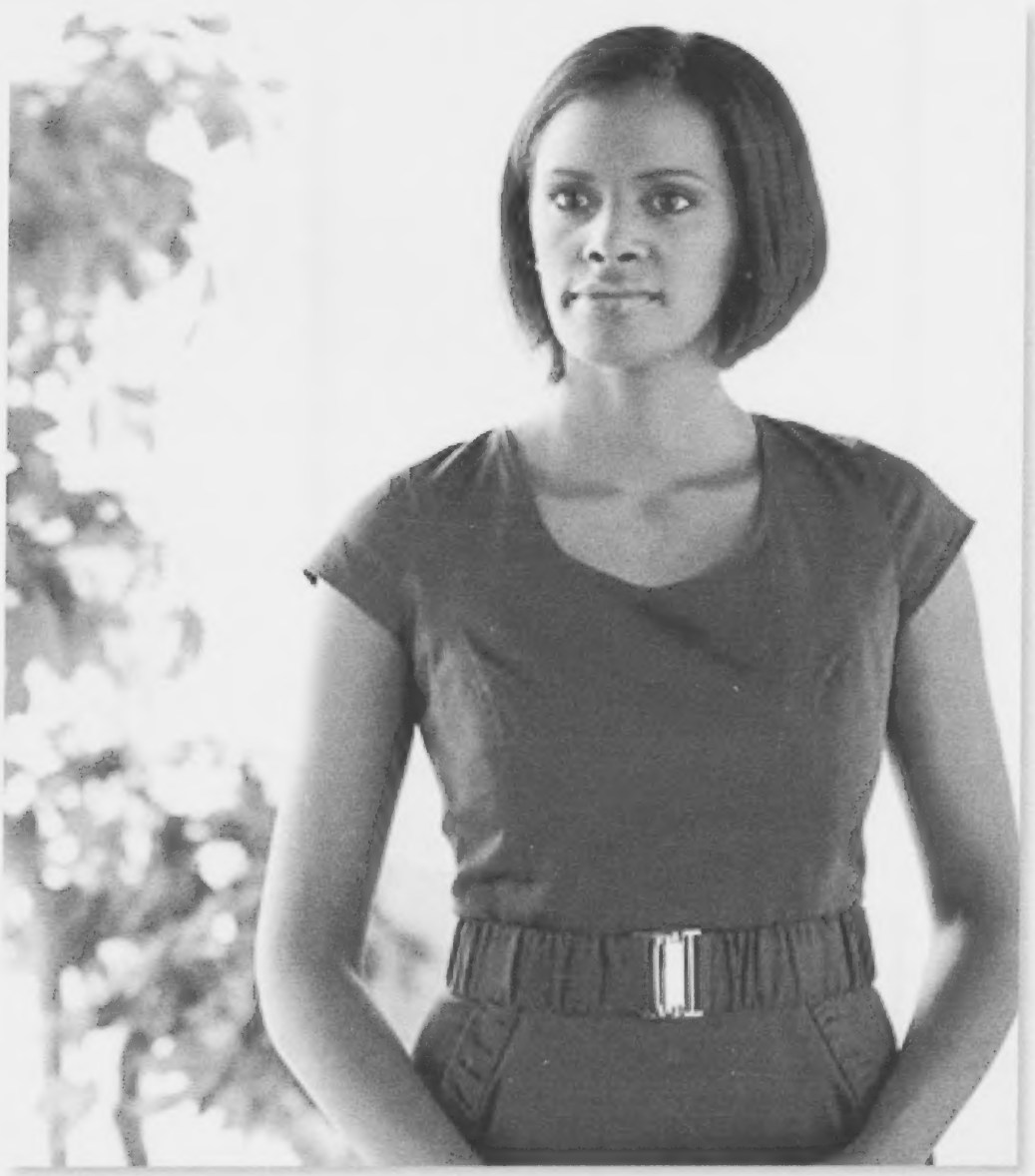
Le BDIEP continuera également sa surveillance des services de police en mettant en œuvre les mêmes normes de rendement que celles qu'il a établies pour son personnel. Je m'assurerai que tous les délais fixés sont surveillés et respectés. Notre programme d'assurance de la qualité nous a permis de relever les lacunes de notre façon de faire et d'apporter les changements nécessaires aux politiques pour remplir notre rôle de surveillance de façon efficace et efficiente.

Nous avons élaboré un sondage de satisfaction de la clientèle afin de permettre aux personnes qui ont participé au processus de traitement des plaintes de nous faire part de leurs commentaires, qui nous aideront à cerner ce qui fonctionne moins bien dans le processus et à apporter les améliorations nécessaires. Nous commencerons probablement à distribuer ce sondage au cours des prochains mois.

J'élaborerai et je lancerai de nouveaux programmes visant à encourager le règlement précoce des plaintes de

moindre gravité. Nos données montrent que la majorité des plaintes sont déposées par l'entremise du système électronique, ce qui élimine toute possibilité de résolution locale. Je crois que le recours à la médiation au début du processus de plainte profitera tant à la collectivité qu'à la police. J'ai d'ailleurs espoir que la médiation favorisera le règlement des plaintes de moindre gravité dans un contexte amical. Quant aux plaintes graves, elles continueront de faire l'objet d'une enquête.

J'ai toujours affirmé qu'il ne fallait pas nous asseoir sur nos lauriers. En effet, nous devons réévaluer constamment nos méthodes pour faire en sorte que les services du BDIEP soient efficaces et efficients. Mon objectif est de mettre à profit les connaissances acquises à nos débuts pour passer à l'étape suivante et améliorer nos politiques et procédures existantes en vue de jeter des bases solides pour l'avenir.



Appendix

Plaintes liées à la conduite – Décisions par région

Plaintes liées aux politiques ou aux services – Décisions par région

Statistiques de chaque service

Demandes d'information dans chaque région par trimestre d'exercice

Tableau des mesures de rendement

Vérification de l'assurance de la qualité : Visites dans les services de police

Résultats des visites dans les détachements de la Police provinciale de l'Ontario

Résultats pour les services de police autres que la Police provinciale de l'Ontario

Résolutions locales par région

Nombre total de plaintes déposées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Suivi des plaintes d'une année à l'autre

Nombre total de plaintes déposées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Nombre total de plaintes déposées par voie électronique entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Total des plaintes rejetées en 2011-12

Total des plaintes jugées recevables par région

Nombre de plaintes liées à la conduite jugées recevables par région

Nombres de plaintes liées aux politiques ou aux services jugées recevables par région

Plaintes jugées recevables en 2011-12 / Plaintes jugées recevables et classées en 2011-12

Situation des plaintes en instance de règlement – Avril 2011 à mars 2012

Demandes d'examens

Ressources humaines

Dépenses en fin d'exercice 2011-12

Plaintes liées à la conduite – Décisions par région

	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées et graves – Audiences
Centre-Est	477	27	18
Centre-Ouest	645	32	14
Est	422	30	2
Nord-Est	168	7	10
Nord-Ouest	100	2	3
Toronto	1 388	57	73
Ouest	396	26	17
Total	**3 596**	**181**	**137**

Plaintes liées aux politiques ou aux services – Décisions par région

	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)
Centre-Est	12	2
Centre-Ouest	10	4
Est	7	7
Nord-Est	3	2
Nord-Ouest	1	2
Toronto	13	1
Ouest	7	3
Total	**53**	**21**

Service	Nombre d'agents assujettis à la partie V de la Loi sur les services policiers*	Résolutions locales	Nombre total de plaintes reçues entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012	Nombre total des plaintes liées à la conduite	Nombre total des plaintes liées aux politiques	Nombre total des plaintes liées aux services	Nombre total de plaintes antérieures liées à la conduite qui ont été reportées	Nombre total de plaintes antérieures liées aux politiques qui ont été reportées	Nombre total de plaintes antérieures liées aux services qui ont été reportées	Nombre total de plaintes rejetées en 2011-12	Nombre total de plaintes jugées recevables en 2011-12	Nombre total de plaintes antérieures jugées recevables qui ont été reportées	**Allégations** de manquement à l'obligation de confidentialité	**Allégations** de consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions		**Allégations** de manœuvre frauduleuse	**Allégations** de tromperie	**Allégations** de conduite déshonorante	**Allégations** de dommages aux vêtements ou à l'équipement	**Allégations** de manquement au devoir	**Allégations** d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir	**Allégation** relative à l'article 79 – consentement du procureur général	Règlement à l'amiable	Abandonnées	Retirées	Problème de compétence – plaintes fondées – aucune audience (graves et moins graves)	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées et graves – audiences	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)	Nombre total des plaintes en instance de règlement en date du 31 mars 2012
Amherstburg	31	0	5	5	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0		0	0	6	0	0	5	0	0	0	0	0	8	0	3	0	0	3
Aylmer	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Barrie	228	0	33	32	0	1	8	0	1	14	19	9	0	0		0	0	4	0	5	12	0	7	2	6	0	19	2	0	1	0	6
Belleville	88	0	23	22	0	1	4	0	0	8	15	3	0	0		0	0	16	0	8	5	0	0	1	4	0	29	0	0	0	0	4
Brantford	156	0	20	20	0	0	7	0	1	8	12	8	0	0		0	0	12	0	11	12	0	0	0	3	0	36	1	0	1	0	5
Brockville	42	0	4	4	0	0	2	1	0	3	1	3	0	0		0	0	2	0	0	4	0	1	0	0	0	6	0	0	1	0	0
Chatham-Kent	166	0	25	25	0	0	5	0	0	17	8	5	0	0		0	0	4	0	0	4	0	4	2	0	0	8	0	0	0	0	2
Cobourg	32	0	4	4	0	0	1	0	0	1	3	0	0	0		0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1
Cornwall	91	0	10	9	1	0	6	2	1	5	5	9	0	0		0	0	11	0	12	8	0	0	0	0	0	26	5	0	2	1	1
Deep River	9	0	3	3	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0		0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
Dryden	20	0	6	6	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0		0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0
Police régionale de Durham	920	0	120	113	1	6	31	2	2	44	76	33	2	0		13	0	52	0	9	44	1	0	4	25	0	115	2	3	2	0	27
Espanola	12	0	2	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0		0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	0	1
Gananoque	15	0	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0		0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0
Guelph	190	0	16	16	0	0	4	1	1	6	10	6	1	0		0	0	7	0	16	4	0	1	0	0	0	28	0	0	0	2	7
Police régionale de Halton	637	1	87	83	0	4	10	0	0	29	58	10	1	0		1	1	59	0	23	55	0	10	1	17	0	112	5	0	1	0	11
Hamilton	816	5	193	185	1	7	34	1	3	113	80	32	1	0		0	0	44	0	17	48	0	40	4	18	0	106	1	3	2	1	19
Hanover	15	1	4	4	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Kawartha Lakes, cité de	43	0	11	11	0	0	3	0	0	3	8	3	0	0		0	0	5	0	2	12	0	1	0	1	0	18	1	0	0	0	1
Kingston	201	0	26	25	0	1	6	0	0	15	11	6	0	0		9	0	9	0	0	4	0	2	1	1	0	22	0	0	1	0	5
LaSalle	8	1	10	9	1	0	1	0	0	7	3	1	0	0		0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Leamington	36	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
London	587	3	99	98	0	1	23	0	1	64	35	21	1	0		1	0	19	0	20	48	0	10	2	7	0	87	2	0	1	0	13
Midland	26	0	4	4	0	0	1	0	0	1	3	1	0	0		0	0	2	0	4	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	2
Police régionale de Niagara	728	0	113	108	1	4	30	1	0	46	67	29	1	0		0	0	45	0	15	58	0	4	5	13	0	106	7	6	2	0	19

Service	Nombre d'agents assujettis à la partie V de la Loi sur les services policiers*	Résolutions locales	Nombre total de plaintes reçues entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012	Nombre total des plaintes liées à la conduite	Nombre total des plaintes liées aux politiques	Nombre total des plaintes liées aux services	Nombre total de plaintes antérieures liées à la conduite qui ont été reportées	Nombre total de plaintes antérieures liées aux politiques qui ont été reportées	Nombre total de plaintes antérieures liées aux services qui ont été reportées	Nombre total de plaintes rejetées en 2011-12	Nombre total de plaintes jugées recevables en 2011-12	Nombre total de plaintes antérieures jugées recevables qui ont été reportées	**Allégations** de manquement à l'obligation de confidentialité	**Allégations** de consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions		**Allégations** de manœuvre frauduleuse	**Allégations** de tromperie	**Allégations** de conduite déshonorante	**Allégations** de dommages aux vêtements ou à l'équipement	**Allégations** de manquement au devoir	**Allégations** d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir	**Allégation** relative à l'article 79 – consentement du procureur général	Règlement à l'amiable	Abandonnées	Retirées	Problème de compétence – plaintes fondées – aucune audience (graves et moins graves)	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées et graves – audiences	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)	Nombre total des plaintes en instance de règlement en date du 31 mars 2012
North Bay	91	0	13	12	0	1	1	0	0	8	5	1	0	0		0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	0	3	0	0	1	0	1
Police provinciale de l'Ontario	6 287																															
O.P.P. – Centre-Est		3	160	153	2	5	51	0	4	83	77	53	3	0		6	10	70	0	40	45	0	3	0	22	0	153	17	6	4	1	31
O.P.P. – Centre-Ouest		0	77	72	1	4	16	0	2	24	53	17	0	0		0	1	40	0	27	40	0	1	0	17	0	92	13	0	3	1	19
O.P.P. – Est		2	114	109	3	2	28	0	1	52	62	27	1	0		0	8	55	0	29	57	0	6	6	13	0	132	17	2	3	2	28
O.P.P. – Nord-Est		1	73	68	2	3	13	1	0	35	38	14	2	0		0	0	17	0	29	43	0	2	0	3	0	79	5	4	2	1	17
O.P.P. – Nord-Ouest		1	62	61	1	0	3	1	1	27	35	4	0	0		0	0	5	0	19	14	0	0	2	16	0	37	1	0	1	1	11
O.P.P. – Ouest		0	109	105	3	1	21	3	1	49	60	22	1	0		0	0	54	0	34	21	0	2	3	20	0	98	9	3	5	2	16
Orangeville	42	0	12	12	0	0	4	0	0	6	6	4	0	1		0	1	5	0	10	3	0	2	0	2	0	17	3	0	0	0	2
Ottawa	1 273	0	233	217	6	10	55	0	3	113	120	55	0	0		0	1	85	0	39	78	0	7	7	57	0	193	8	0	0	4	35
Owen Sound	39	0	2	2	0	0	3	0	0	0	2	3	0	0		0	0	9	0	0	5	0	1	0	0	0	14	0	0	0	0	0
Police régionale de Peel	1 908	8	219	214	3	2	41	0	0	99	120	40	0	0		4	0	62	0	18	83	0	60	5	19	0	148	2	5	1	0	43
Pembroke	29	0	2	2	0	0	1	0	0	0	2	1	0	0		0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0
Perth	15	0	3	3	0	0	1	0	0	2	1	0	0	0		0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Peterborough Lakefield	129	2	19	19	0	0	2	0	0	5	14	1	0	0		0	0	9	0	2	3	0	2	0	2	0	14	0	0	0	0	5
Port Hope	26	0	6	5	0	1	0	0	0	2	4	0	1	0		2	1	1	0	1	2	0	0	1	1	0	4	0	4	0	0	2
Sarnia	111	0	20	18	0	2	8	0	0	7	13	8	0	0		0	0	13	0	8	3	0	0	1	3	0	24	0	0	1	0	5
Saugeen Shores	22	0	3	3	0	0	2	0	0	1	2	1	0	0		0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	2
Sault Ste. Marie	138	1	21	21	0	0	7	0	2	11	10	9	2	0		0	2	12	0	14	5	0	1	0	0	0	26	1	6	0	0	3
Shelburne	12	0	2	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Smiths Falls	25	0	3	3	0	0	3	0	0	2	1	3	0	0		0	0	0	0	2	6	0	1	0	0	0	8	0	0	0	0	0
South Simcoe	79	1	3	3	0	0	1	0	1	2	1	2	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1
St. Thomas	66	0	8	8	0	0	1	0	0	4	4	1	0	0		0	1	7	0	1	3	0	1	0	0	0	10	2	0	0	0	1
Stirling-Rawdon	10	0	3	3	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Stratford	57	0	3	3	0	0	1	0	0	0	3	1	0	0		0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1
Strathroy-Caradoc	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Police régionale de Sudbury	260	3	42	38	0	4	5	0	1	14	28	6	1	0		0	10	15	0	6	19	0	5	0	9	0	48	1	0	0	0	9

Service	Nombre d'agents assujettis à la partie V de la Loi sur les services policiers*	Résolutions locales	Nombre total de plaintes reçues entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012	Nombre total des plaintes liées à la conduite	Nombre total des plaintes liées aux politiques	Nombre total des plaintes liées aux services	Nombre total de plaintes antérieures liées à la conduite qui ont été reportées	Nombre total de plaintes antérieures liées aux politiques qui ont été reportées	Nombre total de plaintes antérieures liées aux services qui ont été reportées	Nombre total de plaintes rejetées en 2011-12	Nombre total de plaintes jugées recevables en 2011-12	Nombre total de plaintes antérieures jugées recevables qui ont été reportées	**Allégations** de manquement à l'obligation de confidentialité	**Allégations** de consommation de drogues ou de boissons alcoolisées préjudiciable à l'exercice des fonctions		**Allégations** de manœuvre frauduleuse	**Allégations** de tromperie	**Allégations** de conduite déshonorante	**Allégations** de dommages aux vêtements ou à l'équipement	**Allégations** de manquement au devoir	**Allégations** d'exercice illégal ou injustifié d'un pouvoir	**Allégation** relative à l'article 79 – consentement du procureur général	Règlement à l'amiable	Abandonnées	Retirées	Problème de compétence – plaintes fondées – aucune audience (graves et moins graves)	Plaintes non fondées	Plaintes fondées de moindre gravité	Plaintes fondées et graves – audiences	Aucune mesure prise (politiques ou services)	Mesure prise (politiques ou services)	Nombre total des plaintes en instance de règlement en date du 31 mars 2012
Thunder Bay	228	0	58	55	1	2	14	0	1	19	39	13	0	0		0	0	20	0	24	25	0	1	0	5	0	60	1	3	0	1	24
Timmins	84	5	14	12	0	2	0	0	0	7	7	0	0	0		0	0	0	0	3	2	0	1	0	0	0	5	0	0	0	1	2
Toronto	5 776	5	1 012	983	10	19	494	3	5	542	470	481	2	0		7	7	645	0	172	674	0	98	23	99	20	1 388	57	73	13	1	305
Police régionale de Waterloo	725	0	47	46	0	1	24	0	0	20	27	24	0	0		0	1	54	0	19	35	0	14	0	6	0	98	11	0	0	0	9
West Grey (autrefois Durham)	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nipissing Ouest	23	0	7	7	0	0	1	0	0	6	1	1	1	0		0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0
Windsor	466	1	51	50	0	1	9	0	1	23	28	10	0	0		0	3	19	0	5	30	0	9	0	7	0	46	0	11	0	1	12
Wingham	7	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Woodstock	65	0	10	9	0	1	4	0	0	4	6	4	1	0		0	0	4	0	4	3	0	2	1	2	0	11	1	0	0	0	1
Police régionale de York	1 466	3	139	128	6	5	31	1	0	59	80	29	0	0		0	2	61	0	27	48	0	10	3	18	0	131	5	5	5	1	27
Plaintes non examinées		0	90	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ne concernent pas un service de police de l'Ontario		0	5	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non déterminée		0	2	2	0	0	3	0	0	2	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Non enregistrée		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	**24 622**	**47**	**3 468**	**3 243**	**43**	**92**	**1 025**	**17**	**33**	**1 632**	**1 746**	**1 015**	**22**	**1**		**43**	**50**	**1 573**	**0**	**682**	**1 576**	**1**	**311**	**75**	**425**	**20**	**3 596**	**181**	**137**	**53**	**21**	**743**

*Les données du détachement de Toronto de la Police provinciale de l'Ontario ont été ajoutées à celles du détachement du Centre-Est.

Demandes d'information dans chaque région par trimestre d'exercice

	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	Total
Amherstburg	1	0	0	0	**1**
Aylmer	0	1	0	0	**1**
Barrie	0	0	0	0	**0**
Belleville	0	2	0	0	**2**
Brantford	0	0	0	0	**0**
Brockville	0	0	2	2	**4**
Chatham-Kent	1	0	0	0	**1**
Cobourg	0	0	0	0	**0**
Service de police communautaire de Cornwall	4	3	0	0	**7**
Deep River	0	0	0	0	**0**
Dryden	0	0	0	0	**0**
Durham	0	0	0	1	**1**
Espanola	0	0	0	0	**0**
Gananoque	0	0	0	0	**0**
Grand Sudbury	0	0	1	0	**1**
Guelph	4	0	0	0	**4**
Police régionale de Halton	0	1	0	0	**1**
Hamilton	9	9	5	5	**28**
Hanover	0	0	0	0	**0**
Kawartha Lakes	0	0	0	0	**0**
Kingston	7	0	10	9	**26**
LaSalle	0	0	0	0	**0**
Leamington	0	0	0	0	**0**
London	21	16	14	19	**70**
Midland	0	0	0	0	**0**
Police régionale de Niagara	0	0	0	0	**0**
North Bay	0	0	0	0	**0**
Bureau des normes professionnelles de la Police provinciale de l'Ontario	2	0	0	0	**2**
Orangeville	0	0	0	3	**3**
Ottawa	0	0	0	0	**0**
Owen Sound	1	3	2	2	**8**
Police régionale de Peel	1	0	0	0	**1**
Pembroke	0	0	0	0	**0**
Perth	0	0	0	0	**0**
Peterborough Lakefield	4	4	4	0	**12**

Demandes d'information dans chaque région par trimestre d'exercice *(suite)*

	1er trimestre	2e trimestre	3e trimestre	4e trimestre	**Total**
Port Hope	0	0	0	0	**0**
St. Thomas	2	3	0	1	**6**
Sarnia	0	0	0	0	**0**
Saugeen Shores	0	0	0	0	**0**
Sault Ste. Marie	0	0	0	0	**0**
Shelburne	0	0	0	0	**0**
Smiths Falls	0	0	0	0	**0**
South Simcoe	0	0	0	0	**0**
Stirling-Rawdon	0	0	0	0	**0**
Stratford	0	0	0	2	**2**
Strathroy-Caradoc	0	0	0	0	**0**
Timmins	0	0	0	3	**3**
Toronto	0	0	0	0	**0**
Thunder Bay	0	0	0	0	**0**
Waterloo	0	0	0	0	**0**
Wawa	0	0	0	0	**0**
West Grey	0	0	0	0	**0**
Nipissing Ouest	0	0	0	0	**0**
Wingham	0	0	0	0	**0**
Windsor	3	4	2	2	**11**
Woodstock	0	0	0	0	**0**
Police régionale de York	0	0	0	0	**0**
Total	**60**	**46**	**40**	**49**	**195**

Tableau des mesures de rendement

Mesure de rendement	Pourcentage de l'objectif atteint
Délai de 60 jours pour remettre un rapport de décision concernant une plainte sur les politiques ou les services	**41 %**
Délai de 14 jours pour envoyer le dossier d'enquête lorsqu'une demande d'examen est présentée	**90 %**
Délai de 120 jours pour réaliser une enquête et transmettre le rapport	**57 %**
Délai de 10 jours pour effectuer un examen préliminaire d'une plainte reçue	**93 %**
Délai de 7 jours pour la résolution locale	**68 %**

page 6

Vérification de l'assurance de la qualité : Visites dans les services de police

Région	Services de police municipaux	Police provinciale de l'Ontario
Centre	**3 services**	**6 détachements**
Est	**7 services**	**8 détachements**
Ouest	**15 services**	**12 détachements**
Nord-Est	**4 services**	**6 détachements**
Nord-Ouest	**2 services**	**5 détachements**
Région du grand Toronto	**24 services**	**s.o.**
Total	**55 services**	**37 détachements**

page 9

Résultats des visites dans les détachements de la Police provinciale de l'Ontario

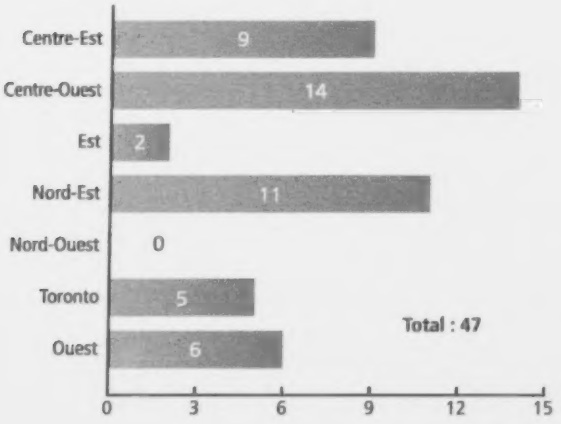
	Exceptionnel	Supérieur à la moyenne	Dans la moyenne	Amélioration nécessaire
Centre				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients		•		
Connaissance du personnel			•	
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP		•		
Nord-Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP	•			
Nord-Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients		•		
Connaissance du personnel			•	
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•

page 10

Résultats pour les services de police autres que la Police provinciale de l'Ontario

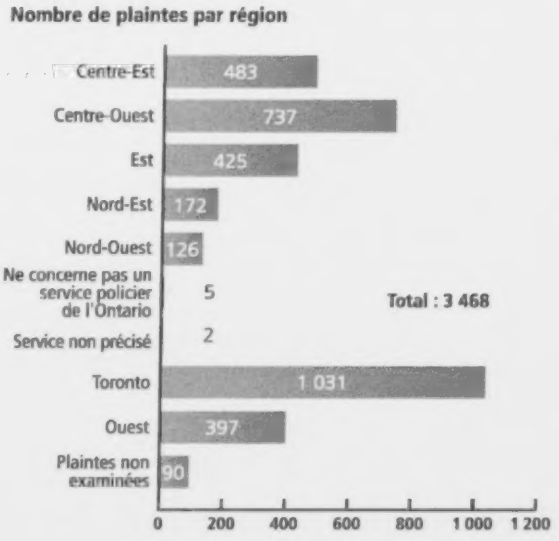
	Exceptionnel	Supérieur à la moyenne	Dans la moyenne	Amélioration nécessaire
Centre				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients		•		
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Nord-Est				
Accueil du personnel et interaction avec les clients	•			
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP	•			
Nord-Ouest				
Accueil du personnel et interaction avec les clients				•
Connaissance du personnel	•			
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•
Région du grand Toronto				
Accueil du personnel et interaction avec les clients				•
Connaissance du personnel				•
Disponibilité et accessibilité de la documentation du BDIEP				•

Résolutions locales par région



page 15

Nombre total de plaintes déposées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012



page 15

Suivi des plaintes d'une année à l'autre

	Plaintes de 2009-10	Plaintes de 2010-11	Plaintes de 2011-12	**Total**
Plaintes des exercices précédents reportées en 2011-12	24	1 042		**1 066**
Dossiers de plainte rouverts en [2011-12]*	1	8		**9**
Plaintes reçues entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012			3 468	**3 468**
Total				**4 543**
Plaintes en instance au 31 mars 2012	3	163	667	**833**
Plaintes classées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012	22	887	2 801	**3 710**
Total	**25**	**1 050**	**3 468**	**4 543**

*Ces dossiers ont été rouverts sur l'ordre du directeur indépendant de l'examen de la police.

page 16

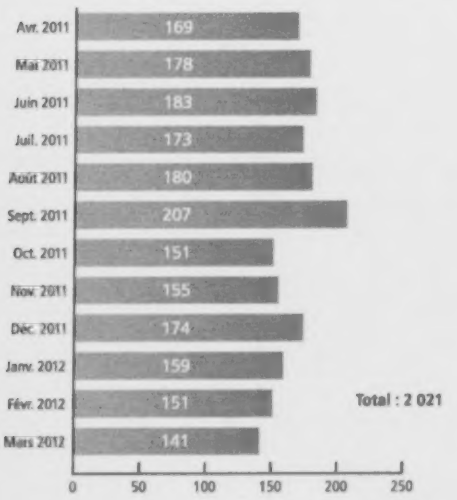
Nombre total de plaintes déposées entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Nombre de plaintes par mois

page 17

Nombre total de plaintes déposées par voie électronique entre le 1er avril 2011 et le 31 mars 2012

Nombre de plaintes transmises par voie électronique par mois



page 17

	Présentées en 2010-11	Présentées en 2011-12	Total
Total des plaintes rejetées en 2011-12	**60**	**1 632**	**1 692**
Conduite	**55**	**1 600**	**1 655**
Abandonnées	8	48	**56**
Plaintes de mauvaise foi	0	1	**1**
Plaintes relevant d'une autre loi	4	165	**169**
La personne directement touchée a déjà déposé une plainte	5	25	**30**
Plaintes en double	5	75	**80**
Plaintes frivoles	7	260	**267**
Problème de compétence (article 58)	6	112	**118**
Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement	0	451	**451**
Ne constituaient pas des plaintes	0	12	**12**
N'étaient pas dans l'intérêt public	2	39	**41**
Expiration du délai de six mois	4	136	**140**
Plaintes déposées avant la proclamation	5	75	**80**
Implication insuffisante du plaignant	1	30	**31**
Incapacité à communiquer avec le plaignant	2	5	**7**
Plaintes vexatoires	2	132	**134**
Plaintes retirées avant d'avoir été examinées	4	34	**38**
Politiques	**1**	**11**	**12**
Abandonnées	0	1	**1**
Plaintes relevant d'une autre loi	0	1	**1**
Plaintes en double	0	2	**2**
Plaintes frivoles	1	0	**1**
Problème de compétence (article 58)	0	4	**4**
N'étaient pas dans l'intérêt public	0	2	**2**
La politique en cause n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant	0	1	**1**
Services	**4**	**21**	**25**
Abandonnées	0	3	**3**
Plaintes de mauvaise foi	0	1	**1**
Plaintes frivoles	1	7	**8**
N'étaient pas dans l'intérêt public	2	2	**4**
Expiration du délai de six mois	0	1	**1**
Plaintes déposées avant la proclamation	0	1	**1**
Le service en cause n'a pas eu d'incidence directe sur le plaignant	0	1	**1**
Plaintes vexatoires	0	3	**3**
Plaintes retirées avant d'avoir fait l'objet d'un examen préliminaire	1	2	**3**

page 19

Total des plaintes jugées recevables par région

	Reportées		
Région	2011-12	2010-11	2009-10
Centre-Est	286	124	8
Centre-Ouest	406	143	2
Est	220	98	9
Nord-Est	91	30	1
Nord-Ouest	76	18	0
Toronto	473	478	4
Ouest	194	99	1
Total	**1 746**	**990**	**25**

page 21

Nombres de plaintes liées aux politiques ou aux services jugées recevables par région

	Reportées		
Région	2011-12	2010-11	2009-10
Centre-Est	21	9	0
Centre-Ouest	21	9	0
Est	20	7	0
Nord-Est	10	4	0
Nord-Ouest	3	2	0
Toronto	19	7	0
Ouest	9	7	0
Total	**103**	**45**	**0**

page 21

Nombre de plaintes liées à la conduite jugées recevables par région

	Reportées		
Région	2011-12	2010-11	2009-10
Centre-Est	265	115	8
Centre-Ouest	385	134	2
Est	200	91	9
Nord-Est	81	26	1
Nord-Ouest	73	16	0
Toronto	454	471	4
Ouest	185	92	1
Total	**1 643**	**945**	**25**

page 21

Plaintes jugées recevables en 2011-12

	Plaintes déposées en 2009-10	Plaintes déposées en 2010-11	Plaintes déposées en 2011-12	Total
Plaintes de 2011-12		**34**	**1 746**	**1 780**
Plaintes jugées recevables et transmises				
Conduite				
Même service de police		29	1 520	**1 549**
Autre service de police		0	2	**2**
Politiques				
Même service de police		3	32	**35**
Services				
Même service de police		2	71	**73**
Plaintes jugées recevables et retenues				
Conduite		0	121	**121**

Plaintes jugées recevables et classées en 2011-12

	Plaintes déposées en 2009-10	Plaintes déposées en 2010-11	Plaintes déposées en 2011-12	Total
Total des plaintes jugées recevables et classées	**22**	**827**	**1 169**	**2 018**
Abandonnées	0	4	11	**15**
Plaintes relevant d'une autre loi	0	2	3	**5**
Plaintes classées après enquête	14	466	505	**985**
Plaintes classées après demande de révision	6	144	68	**218**
Plaintes en double	0	1	1	**2**
Plaintes frivoles	0	1	1	**2**
Règlement à l'amiable après enquête	0	1	4	**5**
Règlement à l'amiable au cours de l'enquête	2	83	221	**306**
Problème de compétence (article 58)	0	4	14	**18**
Aucune violation de la *Loi sur les services policiers* et aucun manquement	0	2	6	**8**
N'étaient pas dans l'intérêt public	0	0	8	**8**
Ont déjà fait l'objet d'une enquête d'un service de police	0	42	3	**45**
Autre	0	15	0	**15**
Expiration du délai de six mois	0	1	2	**3**
Plaintes vexatoires	0	0	1	**1**
Retirées après l'enquête	0	3	0	**3**
Retirées durant l'enquête	0	58	321	**379**
Total des plaintes jugées recevables et classées en 2011-12	**22**	**827**	**1 169**	**2 018**
Total des plaintes rejetées en 2011-12	**0**	**60**	**1 632**	**1 692**
Total des plaintes classées en 2011-12	**22**	**887**	**2 801**	**3 710**

page 22

Situation des plaintes en instance de règlement – Avril 2011 à mars 2012

	Plaintes déposées en 2011-12	Plaintes déposées en 2010-11		Plaintes déposées en 2009-10		**Total**
	Plaintes déposées en 2011-12 et transmises ou retenues la même année	Plaintes déposées en 2010-11 transmises ou retenues en 2010-11 dont le traitement s'est poursuivi en 2011-12	Plaintes déposées en 2010-11 transmises ou retenues en 2011-12	Plaintes déposées en 2009-10 transmises ou retenues en 2010-11 et dont le traitement s'est poursuivi en 2011-12	Plaintes déposées en 2009-10 transmises ou retenues en 2011-12	
Plaintes jugées recevables transmises	**1 624**	**697**	**67**	**20**	**1**	**2 409**
Conduite	1 521	660	59	20	1	**2 261**
Politiques	32	12	4			**48**
Services	71	25	4			**100**
Plaintes jugées recevables retenues						
Conduite	122	223	3	3	1	**352**
Total des plaintes jugées recevables en instance en 2011-12	**1 746**	**920**	**70**	**23**	**2**	**2 761**

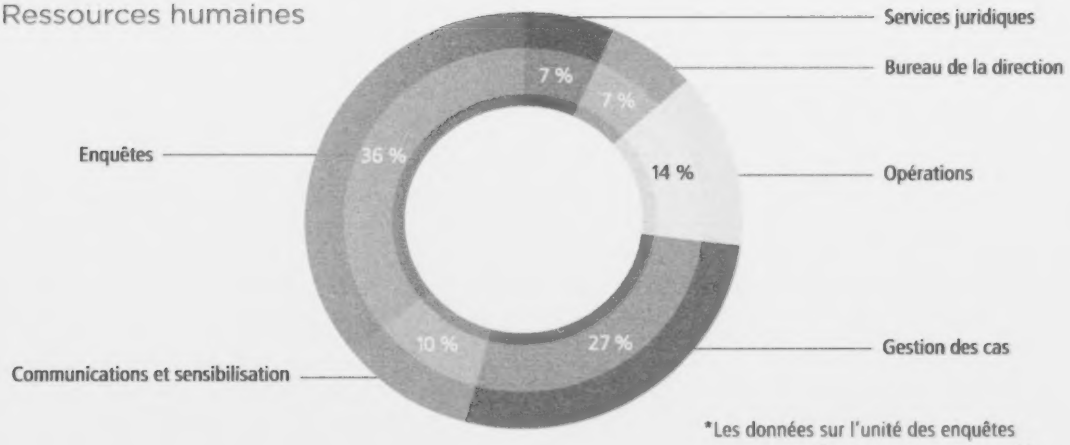
page 23

Demandes d'examens

		Plaintes déposées en 2009-10 et reportées	Plaintes déposées en 2010-11 et reportées	Plaintes déposées en 2011-12	**Total**
Examens poursuivis en 2011-12		9	175	0	**184**
Demandes d'examen reçues en 2011-12		0	0	111	**111**
Total des examens en cours en 2011-12				295	**295**
Total des demandes d'examen qui n'ont pas été présentées au comité d'examen – Plaintes classées		1	6	5	**12**
Aucun droit d'examen		0	0	1	**1**
Demandes abandonnées		0	2	1	**3**
Demandes retirées		0	2	0	**2**
Demandes d'examen déposées trop tard		1	2	3	**6**
Total des demandes d'examen menées à terme – Plaintes classées		8	167	72	**247**
Première demande d'examen					
	Deuxième enquête menée par le même service de police	1	20	5	**26**
	Confirmation de la décision du chef de police	4	135	66	**205**
	Le BDIEP se saisit de l'enquête	1	1	0	**2**
	Décision révisée par le comité	0	3	1	**4**
Deuxième demande d'examen					
	Confirmation de la décision du chef de police	2	7	0	**9**
	Le BDIEP se saisit de l'enquête	0	1	0	**1**
Total des examens commencés ou poursuivis en 2012-13		0	2	34	**36**
Première demande d'examen					
	En attente des documents d'appui à la demande d'examen	0	0	9	**9**
	Examen du dossier d'enquête	0	0	24	**24**
	Sommaire de l'examen terminé	0	0	1	**1**
Deuxième demande d'examen					
	Examen du dossier d'enquête	0	1	0	**1**
	Sommaire de l'examen terminé	0	1	0	**1**

page 29

Ressources humaines



*Les données sur l'unité des enquêtes comprennent les postes temporaires créés durant les enquêtes sur le G20

page 36

Traitements et salaires	4 477 803 $
Avantages sociaux	552 367 $
Transports et communications	289 579 $
Services	1 403 224 $
Fournitures et matériel	105 650 $
Total	**6 828 623 $**

page 39

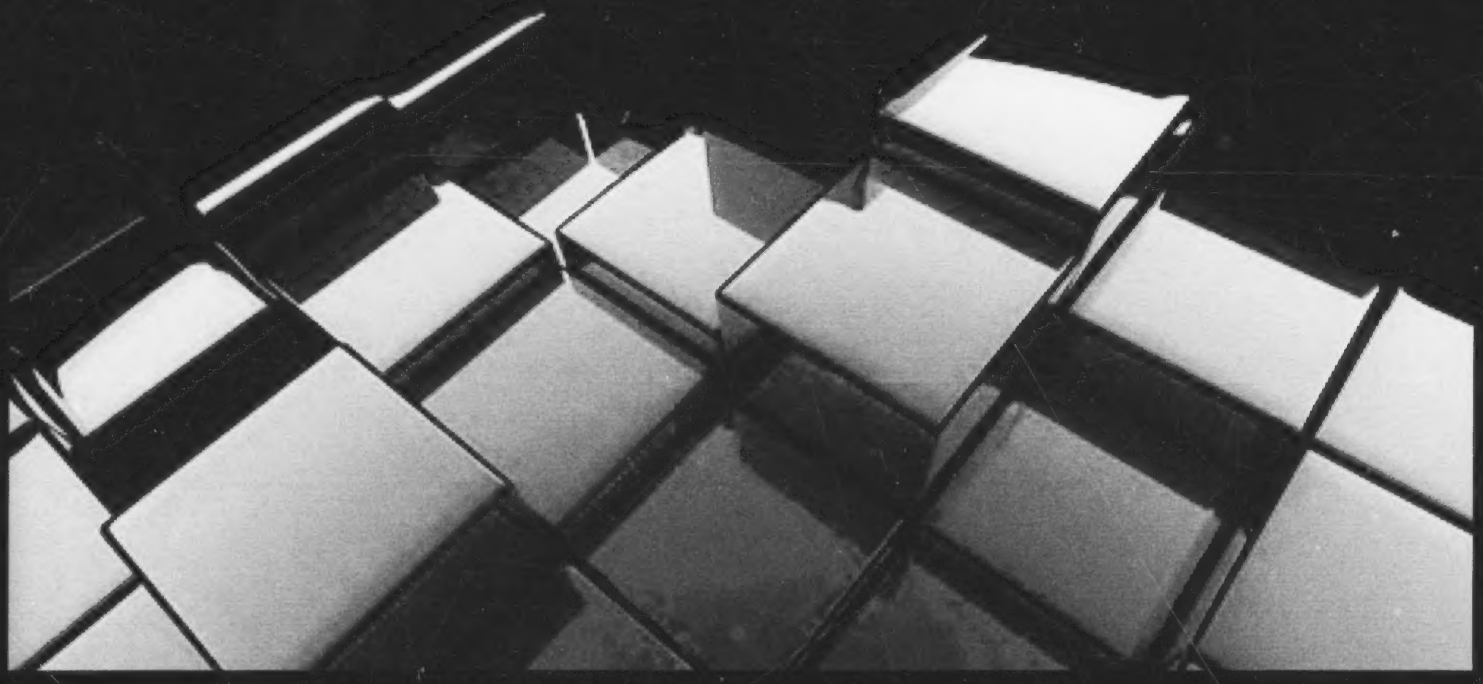
BDIEP

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

BUREAU DU DIRECTEUR INDÉPENDANT
DE L'EXAMEN DE LA POLICE

JETER DES BASES SOLIDES
Rapport annuel 2011-2012

Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police
655, rue Bay, 10e étage, Toronto (Ontario) M7A 2T4

Téléphone sans frais : 1 877 411-4773
Téléphone : 416 246-7071
Téléimprimeur : 1 877 414-4773
Télécopieur sans frais : 1 877 415-4773
Télécopieur : 416 327-8332

www.oiprd.on.ca